



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE HUMANIDADES
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

“EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA
INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE
TELECOMUNICACIONES A SUS USUARIOS DEL DISTRITO DE
SAN BORJA 2017-2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

ABOGADO

AUTOR (ES)

KATHERINE MARLENY CHAVEZ SALOMON

MILTON JINMY JACOBO DELGADO

ASESOR

LIC. GIANMARCO ANGULO HUACHO

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE, 2018

DEDICATORIA

A mis padres Jorge Luis y Claudia, por su amor infinito, sus sabios consejos y apoyo constante en cada etapa de mi vida. A mis hermanos Evelin y Jorge Luis, por siempre estar a mi lado y ser mis cómplices eternos. A mi compañero de vida, Gianmarco, por su amor, comprensión y paciencia en todo momento.

Katherine Marleny Chávez Salomón.

Dedico el presente trabajo de tesis a mi abuelita “María”, quien me cuidó y protegió desde mi infancia, además de ser mi abuelita te convertiste en mi segunda madre, gracias a ella puedo ser ahora un gran profesional. A tus 87 años sigues derramando dulzura; gracias por ser la mejor abuelita del mundo.

Dedico también mi tesis a mi esposa y a mis hijas universitarias que inician una vida académica con grandes expectativas de éxito y a mi pequeño hijo que con cada travesura me enseña a ser un mejor papá.

Milton Jinmy Jacobo Delgado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su inmenso amor, por ser mi guía, mi luz y estar junto a mí en cada paso que doy.

Katherine Marleny Chávez Salomón.

Agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar de una hermosa familia; gracias familia por apoyarme incondicionalmente en cada decisión, sobre todo en este gran reto universitario, ustedes han sido mi fuente de inspiración que me motiva a luchar y alcanzar por mis sueños.

Agradezco a mi madre y hermanos, que desde Camaná, siempre estuvieron apoyándome, dándome muestras de afecto y amor de familia.

A mis amigos de la universidad por brindarme su amistad desinteresada, siempre recordaré los momentos vividos en las aulas donde tuvimos alegrías y tristezas, teniendo en claro cuál era nuestra meta.

Agradezco a mis amigos y colegas que siempre me animaron a continuar con mi carrera profesional.

Milton Jinmy Jacobo Delgado.

RESUMEN

Nuestra investigación se titula “El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras en telecomunicaciones a los usuarios del distrito de San Borja 2017-2018”, la cual tiene como objetivo determinar si en efecto la falta de información al usuario conlleva a la afectación del debido procedimiento administrativo. Para ello, debemos precisar que la investigación es de tipo básica o pura ya que tiene el propósito fundamental de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento, asimismo el enfoque de la investigación es cuantitativo; el diseño es descriptivo – correlacional ya que buscamos describir una realidad social en función de dos variables que se interrelacionan. Nuestra población se encuentra conformada por 300 usuarios del servicio público en telecomunicaciones del distrito de San Borja, del cual se extrajo solo el 10 % para la muestra y así poder tener un mejor panorama sobre la realidad que es materia de investigación. De otro lado, la información obtenida fue contrastada con la aplicación del cuestionario, guía de entrevista y matriz de consistencia. En ese orden de ideas, podemos decir entonces, que la falta de información por parte de las empresas operadoras a los usuarios causa afectación al debido procedimiento administrativo, es decir, en el procedimiento de reclamos.

Palabras Clave: Debido procedimiento administrativo, empresas operadoras en telecomunicaciones, usuario.

ABSTRACT

Our research is titled "The due administrative procedure and the information of the companies operating in telecommunications to the users of the district of San Borja 2017-2018", which aims to determine whether in fact the lack of information to the user leads to the affectation of due administrative procedure. For this, we must specify that the research is basic or pure because it has the fundamental purpose of collecting information from reality to enrich knowledge, also the research approach is quantitative; the design is descriptive - correlational since we seek to describe a social reality based on two interrelated variables. Our population is made up of 300 users of the public service in telecommunications of the district of San Borja, from which only 10% was extracted for the sample and thus to have a better overview of the reality that is the subject of investigation. On the other hand, the information obtained was contrasted with the application of the questionnaire, interview guide and consistency matrix. In that order of ideas, we can say then, that the lack of information on the part of the operating companies to the users causes affectation to the due administrative procedure, that is to say, in the procedure of claims.

Key words: Due administrative procedure, telecommunications operating companies, user.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Realidad problemática	2
1.2	Formulación del problema.....	3
1.2.1.	Problema general	3
1.2.2.	Problema específico.....	4
1.3	Objetivos	4
1.3.1.	Objetivo general.....	4
1.3.2.	Objetivo específico	4
1.4	Justificación e importancia	5
1.4.1.	Justificación teórica	5
1.4.2.	Justificación metodológica	5
1.4.3.	Justificación práctica	6
1.4.4.	Justificación legal.....	6
1.5	Limitaciones.....	6
1.5.1.	Limitación temporal	6
1.5.2.	Limitación bibliográfica	7
1.6	Delimitación de la investigación	7

CAPITULO II. Marco teórico

2.1.	Marco referencial.....	9
2.1.1.	Antecedentes internacionales	9
2.1.2.	Antecedentes nacionales	11
2.1.3.	Antecedentes locales.....	13
2.2.	Bases teóricas científicas.....	15
2.2.1.	Teoría del estado.....	15
2.2.2.	Teoría del proceso administrativo.....	16
2.2.3.	Teoría general del derecho administrativo	16
2.2.4.	Teoría del derecho administrativo.....	17
2.3.	Bases conceptuales	17
2.3.1.	El debido proceso.....	17

2.3.2.	Procedimiento administrativo.....	18
2.3.3.	El Debido Procedimiento Administrativo.....	20
2.4.	Principio del debido procedimiento administrativo	20
2.4.1.	Derecho a exponer argumentos y a las alegaciones.....	21
2.4.2.	Derecho a ofrecer pruebas y a producir pruebas.....	21
2.4.3.	Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.	22
2.4.4.	Derecho al plazo razonable.	23
2.4.5.	Derecho de acceso al expediente.....	23
2.4.6.	Principios del derecho administrativo.....	24
2.4.7.	Supletoriedad restringida.	25
2.5.	Bases técnicas laborales.....	25
2.5.1.	Servicios públicos.....	25
2.5.2.	Empresas operadoras.....	27
A.	Información a los usuarios	27
B.	Garantías de protección	32
2.6.	Organismo de la inversión privada en telecomunicaciones osiptel.....	35
2.6.1.	Concepto.....	35
2.6.2.	Funciones de osiptel	35
2.6.3.	Procedimiento de reclamos	39
2.6.4.	Materias que se pueden reclamar	40
2.6.5.	Plazos para la presentación de reclamos.....	41
2.6.6.	Plazos para la resolución de reclamos	41
2.6.7.	Recurso de apelación y queja	42

CAPITULO III. Marco metodológico

3.1.	Paradigma de investigación.....	45
3.2.	Enfoque de investigación	45
3.3.	Tipo y diseño de investigación	45
3.4.	Población y muestra.....	46
3.4.1.	Población	46
3.4.2.	Muestra	47
3.5.	Hipótesis	47
3.5.1.	Hipótesis general.....	47
3.5.2.	Hipótesis específica	48
3.6.	Variables – operacionalización.....	49
3.7.	Métodos y técnicas de investigación.....	52
3.8.	Descripción de los instrumentos utilizados.....	52

3.9.	Validez y confiabilidad del instrumento	52
3.9.1.	Cuadro de validación del instrumento	53
3.10.	Análisis estadístico e interpretación de datos	56

CAPITULO IV. Análisis e interpretación de resultados

4.1.	Resultados obtenidos en la presente investigación	58
4.1.1.	Resultados de la encuesta	58
4.1.2.	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	70
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	73

CAPITULO V. Discusiones, conclusiones y reconocimientos

5.1.	Discusión de resultados	75
5.2.	Conclusiones.....	83
5.3.	Recomendaciones.....	84

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable 1	49
Tabla 2: Operacionalización de variable 2	50
Tabla 3: Cuadro de validacion del instrumento	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Empresas operadoras omiten información al usuario al presentar un reclamo	59
Figura 2: Empresas operadoras antes de la presentación de un reclamo, recurso o queja, brindan información oportuna.....	60
Figura 3: Empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios.	61
Figura 4: Resoluciones emitidas por las Empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas.....	62
Figura 5: Empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI.....	63
Figura 6: Empresas operadoras brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja.....	64
Figura 7: Empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia informa acerca de cuál es plazo para presentar recurso de apelación.....	65
Figura 8: Empresas operadoras a través de sus diversos canales informan que, ante la falta de respuesta al reclamo, queda expedito el derecho para poder presentar una queja.	66
Figura 9: Empresas operadoras a través de sus diversos canales informan acerca de que medios probatorios pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo.....	67
Figura 10: Asesores de las Empresas operadoras brindan información deficiente.....	68
Figura 11: Empresas operadoras no respetan garantías de protección a sus usuarios.	69

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se da en razón del debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018. Y es que, en la actualidad, obtener una resolución final con sentido infundado o improcedente emitida por el TRASU, provoca que muchas veces el usuario se cuestione que es lo que se hizo mal dentro del procedimiento de reclamo, sin embargo, el problema no radica en ellos, sino en las empresas operadoras, es decir, en la información que brindan o no brindan.

Cabe resaltar, que cuando decimos información brindada o no brindada, debemos de hacer mención de que en la práctica, los asesores de las empresas operadoras muchas veces omiten información relevante que el usuario debe conocer en razón de los procedimientos a seguir, materias objeto de reclamo, plazos entre otros; pero ese no resulta ser el único motivo sustancial por el cual podemos decir que hay afectación al debido procedimiento administrativo, y es que el hecho de no brindar oportunamente la información o que esta sea deficiente conlleva a que el usuario no vea un camino claro y no pueda ser un adecuado defensor de sus propios derechos, poniéndolo así en un estado de desprotección.

Asimismo, se debe entender que la falta de información en el usuario es el desconocimiento de lo verdadero y esencial de algo; que está en el error o tiene una confusión sobre los temas que necesita saber o le son útiles para saber cómo actuar.

En ese sentido, lo que buscamos determinar en nuestra investigación, es determinar si en efecto, la falta de información es el factor principal por el cual se ve afectado el debido procedimiento administrativo que siguen los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones del distrito de San Borja en el 2017- 2018.

La presente tesis se encuentra comprendida en cinco capítulos que se encuentran estructurados de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. - Que contiene la formulación del problema que deseamos investigar, los objetivos que son las directrices de la investigación, la justificación y las limitaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO. - Conformado por los antecedentes nacionales e internacionales del debido procedimiento administrativo, así como también la falta de información de las empresas operadoras de telecomunicaciones, asimismo, bases teóricas, bases conceptuales y las principales jurisprudencias que se han expuesto sobre las variables.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO. - Enmarcado en el paradigma de la investigación, tipo y diseño, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, así como las hipótesis en las que se basó la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS. - Capítulo en el cual se ha consolidado y analizado la información obtenida de los cuestionarios aplicados a la muestra y guía de entrevista.

CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. - Finalmente, tenemos la discusión que permitió el contraste de las hipótesis generales y específicas, aceptando o rechazando los enunciados propuestos, asimismo se establecen las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la presente investigación.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I. Planteamiento del problema

1.1. Realidad problemática

A lo largo de estos últimos años, se ha podido apreciar que el desarrollo tecnológico continuo ha traído como consecuencia que, en el Perú, exista cada vez, un mayor número usuarios del servicio de telecomunicaciones (en adelante “*usuarios*”), es por ello, que el Estado a través del OSIPTEL (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones), es quien regula y supervisa dicho sector, cumple un rol de defensa de los intereses de este agente involucrado, principalmente velando por sus derechos y regulando el mercado en servicios públicos de telecomunicaciones.

De este modo, es que el OSIPTEL, como organismo regulador verifica el cumplimiento de las obligaciones de ley, exigidas a empresas operadoras, que ofrecen el servicio público en telecomunicaciones (en adelante se le denominará *empresas operadoras*), también los reglamentos a los que deben adecuarse para brindar una clara información y un idóneo servicio a sus usuarios. Sin embargo, a pesar de lo expuesto anteriormente, las mencionadas empresas operadoras, no cumplen con lo estipulado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que se encuentra en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, en específico en el extremo contenido en el artículo 15° que señala la Información que debe ser proporcionada al usuario.

Es así, que ello ha producido una serie de eventos negativos relativos al planteamiento y desarrollo de los reclamos por parte de los usuarios, dejándolos en un estado de vulneración, y esto es debido a que las materias reclamables no son del todo conocidas, los asesores de las empresas operadora brindan información deficiente o en otros casos no brindan información oportuna o simplemente la omiten, tampoco suelen ser claros en sus explicaciones de los procedimientos a seguir en esta vía administrativa y que medios probatorios pueden actuarse lo cual

conlleva a la una afectación al debido procedimiento administrativo, entre otros.

Asimismo, de la evaluación del año 2017-2018 el TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios), considerada a ésta como la última instancia administrativa para la solución de reclamos, cuenta con un mayor índice de resoluciones finales con sentido “infundado” e “improcedente”, lo cual tiene como origen lo mencionado en el párrafo que antecede.

Es por esto, que el OSIPTEL, tiene la urgente necesidad de intensificar sus campañas de orientación a través de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, con la finalidad de poner de conocimiento público, cuales son los procedimientos de reclamos e instancias que se deben de seguir en esta vía administrativa.

Por ello, consideramos que la presente tesis, resulta ser de suma importancia y relevante en todos sus aspectos, a efectos de poder contribuir a la protección del usuario frente a las empresas operadoras, quienes tienen la mejor posición en el procedimiento administrativo trilateral.

1.2 Formulación del problema

Basándonos en los argumentos precedentes y teniendo en cuenta que “el problema debe ser enunciado de manera clara y sin ambigüedades en forma de pregunta” (Kerlinger y lee, 2002, p.23). En virtud de ello, formulamos nuestros problemas: general y específicos:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018?

1.2.2. Problema específico

- ¿de qué manera se relacionan los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo con los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san borja 2017-2018?
- ¿de qué manera se relacionan los elementos del debido procedimiento administrativo con los vicios de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de san borja 2017-2018?

1.3 Objetivos

Toda investigación tiene propósitos o logros, en este sentido estos “deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones” (Bernal, 2006, p. 93) durante el proceso investigativo.

1.3.1. Objetivo general

Identificar cual es el factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018.

1.3.2. Objetivo específico

- **Oe1:** Demostrar de qué manera se relacionan los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo con los defectos de las empresas operadoras en el distrito de San Borja 2017-2018.
- **Oe2:** Demostrar de qué manera De qué manera se relacionan los elementos del debido procedimiento administrativo con los vicios de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018.

1.4 Justificación e importancia

Nuestra investigación centra su justificación en dos razones principales, la primera de ellas es determinar si en efecto la falta de información conlleva a la afectación del debido procedimiento administrativo y la segunda es poner este estudio, de conocimiento de todos los usuarios principalmente de los del distrito de San Borja con la finalidad de salvaguardar sus derechos. Y es precisamente por estos motivos, la importancia de nuestra investigación, puesto que generara un impacto social a futuro para que de este modo existan menos situaciones similares y así el ente regulador competente, en este caso OSIPTEL, adopte las medidas necesarias para solucionar este incumplimiento por parte de las empresas operadoras.

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación se realizará con el fin de poder ampliar, contribuir y aportar conocimientos en el campo del Derecho Administrativo y Regulatorio, siendo más específicos en el sector de las Telecomunicaciones.

Asimismo, buscamos analizar si es determinante para los usuarios del distrito de San Borja contar información clara e idónea al momento de iniciar su procedimiento de reclamo en esta vía administrativa.

1.4.2. Justificación metodológica

En nuestra investigación, se aplicará como eje fundamental cuestionarios a los usuarios del distrito de San Borja, así como también la matriz de análisis de contenido, entre otros métodos para la recolección de información, los cuales nos servirán para realizar el análisis de datos obtenidos, contribuyendo de este modo a dejarnos claro el estado de vulneración en que se encuentra este agente involucrado.

1.4.3. Justificación práctica

En el aspecto práctico, la presente investigación se realiza porque existe la necesidad de explicar de manera clara, idónea y necesaria, como es, la falta o deficiente información otorgada a los usuarios por parte de las empresas operadoras hacia sus usuarios arribaron a un gran número de resoluciones infundadas e improcedentes emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante se le denominará “*TRASU*”. De esta manera los resultados obtenidos podrán ser usados en el campo del Derecho Administrativo, Derecho Regulatorio y otros.

1.4.4. Justificación legal

Nuestra justificación legal se sustenta en el Reglamento para la Atención de Usuarios de los Servicios Públicos en Telecomunicaciones, ya que si bien es cierto se contempla que al usuario se le debe dar cierta información antes, durante y después de la presentación de un reclamo, esto no llega a cumplirse por parte de las empresas operadoras.

1.5 Limitaciones

En la presente investigación, según el autor Arias (2006), señala que los límites son "los obstáculos o inconvenientes que vislumbra el investigador cuando proyecta la investigación, o que confronta cuando la desarrolla".

1.5.1. Limitación temporal

Se encuentra en relación de la falta de tiempo por el factor laboral, por lo cual debemos de dosificar los tiempos de manera adecuada para poder así procesar toda la información recaudada.

1.5.2. Limitación bibliográfica

Bajo este parámetro, la limitación de nuestra investigación se centró en la poca información que existe sobre nuestro tema, así como también la dificultad que había para acceder a la misma, puesto que no todas las resoluciones se encuentran en la página web. De igual modo, las empresas operadoras se protegerán de no filtrar algún tipo de dato, por lo que necesitaremos como colaborador al Osiptel, y los casos que han sido resueltos.

1.6 Delimitación de la investigación

- Delimitación espacial: El espacio geográfico en el que se desarrolla la problemática a investigar se halla en el distrito de San Borja.
- Delimitación poblacional: Está pensado trabajar con 30 pobladores de San Borja, específicamente con aquellos que se encuentren en la situación problemática descrita.
- Delimitación temporal: El plano temporal empleado a la investigación en razón a la problemática, es el año 2017-2018.
- Delimitación del contenido: La investigación a realizar se centra específicamente en la delimitación territorial y los procedimientos que tengan exclusividad las empresas operadoras y el OSIPTEL.

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO

II. Marco teórico

2.1. Marco referencial

2.1.1. Antecedentes internacionales

Viñuales (2014), en la tesis, cuyo título es “El procedimiento administrativo de la administración europea: de la regulación sectorial a la construcción de un régimen general” de España, concluyó que:

El control de la actividad administrativa ha permitido a los Tribunales de la Unión Europea ir configurando toda una serie de principios, técnicos y derechos, muchos de los cuáles constituyen estándares básicos de procedimientos. (p. 710).

En la cita anterior podemos inferir que la autora resalta la importancia de la jurisprudencia en el fortalecimiento del principio del debido procedimiento, esto debido a que la Unión Europea no cuenta con normas claras o específicas del tratamiento del debido procedimiento; existiendo solo tratados dispersos que tratan de dar pautas al debido procedimiento. La doctrina y la jurisprudencia en la Unión Europea vienen nutriendo al debido procedimiento a ésta, en las diversas resoluciones emitidas, en las que se pronuncian en aspectos relacionados al acceso al expediente, plazo razonable, resoluciones motivadas, audiencia, entre otros, los que forman parte de los principios del Derecho Europeo.

Suárez (2014), en la tesis cuyo título es “El procedimiento administrativo disciplinario de la función judicial desde la perspectiva constitucional” de Ecuador, concluyó que:

Las garantías del debido proceso aplicados al procedimiento administrativo disciplinario permite al servidor judicial: Ser notificado oportunamente sobre el inicio del sumario disciplinario, contestar con el tiempo debido la denuncia o queja iniciada en su contra, presentar pruebas y contradecir otras, conocer las actuaciones de los legitimados dentro del expediente disciplinario, recibir una resolución disciplinaria con la debida motivación, presentar un recurso de apelación administrativo.(p. 67).

En la cita anterior podemos inferir que, en el procedimiento administrativo disciplinario ecuatoriano, existen derechos y principios ya establecidos que sirven como estándares, que deben

cumplirse para considerarse dentro de un debido proceso administrativo.

La investigación realizada por la Abogada Paola Cosíos González, en la tesis, cuyo título es “Gestión y prestación del servicio público de telecomunicaciones en Ecuador desde la nueva perspectiva constitucional” del 2016, en la que concluyó que históricamente el Estado de Ecuador mantenía los servicios de telecomunicaciones, pero a partir de la apertura del mercado, el Estado otorgó concesiones a las empresas operadoras, pero no hubo ningún interés en la telefonía fija, quedando ésta bajo la administración del Estado. El rol del Estado se limitaba a la regulación y control, pero a partir del 2008 con la nueva Constitución Política de Ecuador, el Estado se le atribuye además la facultad de brindar servicios públicos a través de empresas creadas para dicho efecto, lo que produciría beneficioso para los usuarios, pues los servicios se han universalizados y las tarifas tienden a la baja.

La investigación realizada por la Abogada Daniela Paredes Hurtado, en la tesis cuyo título es “El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico” de la Universidad Católica de Chile, 2013, en la que concluye que el derecho administrativo sancionador de Chile cuenta con principios tales como: juridicidad, tipicidad, igualdad, proporcionalidad, eficacia y eficiencia, inocencia, prescriptibilidad, irretroactividad y non bis in ídem. El ministro –órgano centralizado- es quien detenta la potestad sancionadora; en donde se evidencia una duplicidad de roles en esta cartera lo cual parece vulnerar los principios de imparcialidad e independencia y probidad administrativa. También cuestiona que solo en el caso de telecomunicaciones no existe plazo máximo para resolver una controversia, a diferencia de los otros sectores que si cuentan con tiempo límite.

La investigación realizada por el Magister Dariel Alejandro Suárez Adames , en la tesis cuyo título es “Regulación y competencia en el sector de las telecomunicaciones: la experiencia de la República Dominicana” de la Universidad de Valladolid, España, 2016, en la que concluye que en la experiencia de la Republica Dominicana los servicios de telecomunicaciones no han sido declarados expresamente como servicios públicos en sentido estricto, para prestar servicios de telecomunicaciones el público en general. La empresa operadora LGTEL, exige un contrato de concesión, que es el documento exigido para prestar un servicio público en dicho país, pero en su defecto se exige una simple licencia; existiendo informalidad y una competencia desleal con otras empresas operadoras como CODETEL, que viene operando en el país dominicano desde 1931 en contradicción de LGTEL que ingreso a este mercado en 1998.

El organismo regulador en República Dominicana es INDOTEL, quien no nació para ser permanente, sino para crear las condiciones necesarias para la existencia de mercados competitivos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

La investigación realizada por el Abogado Oswaldo Alberto Ordoñez Alcántara, en la tesis cuyo título es “El debido procedimiento administrativo en los organismos reguladores” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM, 2011, en la que concluyó que los organismos reguladores (OSINERGMIN, OSIPTEL, SUNASS Y OSITRAN), afrontan una aguda problemática, cuando se contrasta con la inadecuada aplicación del debido procedimiento administrativo, así como su ineficacia que tiene dichos órganos reguladores, para garantizar los derechos de los usuarios, ante las empresas operadoras.

La investigación realizada por el Abogado Luis Manuel Ponce Arqueros, en la tesis cuyo título es “Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones” del 2014, en su investigación realiza un estudio detallado de las instituciones jurídico-económicas, que forman parte del organismo regulador, además realiza un análisis referido a las políticas de competencia y servicio universal en regulación en telecomunicaciones.

La investigación realizada por la bachillera Treisy Ludith Leon Cox, en la tesis cuyo título es “Potestad Sancionadora del OSIPTEL en el incumplimiento del marco normativo” del 2016, en la que concluye que el organismo regulador OSIPTEL de Huánuco no cumple con fiscalizar y sancionar a las empresas de operadoras, desprotegiendo al usuario, no dándole seguridad jurídica. OSIPTEL tiene la función de garantizar y proteger los derechos de los usuarios, por lo que debe emitir sanciones que sean ejemplares, en cumplimiento de sus funciones punitivas como medio de protección y garantizadora de los derechos, así como el cumplimiento del debido procedimiento en sede administrativa, en ese sentido OSIPTEL de Huánuco no cumple con dicho mandato, dejando en impunidad a las empresas operadoras que infringen el marco normativo de las telecomunicaciones.

La investigación realizada por el Abogado John Ivan Ortiz Sanchez, en la tesis cuyo título es “el derecho fundamental del acceso a la justicia y las barreras de acceso en poblaciones urbanas pobres en el Perú” de la Universidad PUCP 2014, en la que concluyó que el debido proceso, la Tutela Jurisdiccional Efectiva y el Acceso a la Justicia son principios de distinta índole, pero en conjunto pretenden dar respuestas o soluciones óptimas a situaciones procesales distintas, para problemas y objetivos comunes: EL VALOR DE LA JUSTICIA.

La investigación realizada por el Bachiller José Miguel Romero Aguilar, en la tesis, cuyo título es “el debido procedimiento en el Proceso Administrativo Disciplinario” de la Universidad Nacional de Trujillo 2016, en la que concluye que el Debido Proceso, aplicado al campo administrativo se materializa hoy en día en el Debido Procedimiento, pues la dogmática jurídica del debido proceso como principio general, extendido al campo administrativo, recién el tema viene tomando fuerza en la comunidad jurídica.

2.1.3. Antecedentes locales

El órgano resolutor de segunda y última instancia administrativa es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en el servicio público de telecomunicaciones, cuyas resoluciones mayoritariamente son declaradas improcedentes o infundadas, a continuación, presentamos algunas de ellas.

Según el Expediente N° 0138327-2018/TRASU/ST-RA, del 10 de julio del 2018, emitida por la Sala Unipersonal del TRASU, se extrae que la empresa operadora notificó a usuario, la resolución de primera instancia, dicha notificación cumple con los requisitos del reglamento (artículo 38°) y fue realizada bajo puerta; en ese sentido corre el plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación para interponer el recurso de apelación ante la misma empresa operadora; dicho hecho no fue realizado sino hasta dos meses después, excediendo el plazo establecido, por lo que TRASU, declaró Improcedente el recurso de apelación por haber excedido el plazo establecido.

En este sentido consideramos que en primer lugar que el plazo de 15 días para la apelación es la más corta de la toda la región y que debería ampliarse.

Y en segundo lugar que si bien es cierto se cumplió con la notificación según lo previsto en la normativa vigente, se debe además verificar que se haya informado adecuada y oportunamente al usuario, que tiene la posibilidad de poder apelar dicha resolución y el tiempo que tiene para ello. Los usuarios tienen muchos reclamos que podrían ser fundados pero que por motivos de tiempo o que el monto reclamado es pequeño; no toman el interés necesario para hacer valer sus derechos, creando por el contrario una especie de impunidad por parte de las empresas operadoras, quienes solo velan por sus intereses económicos; es entonces el deber del órgano regulador OSIPTEL, proteger el derecho de los usuarios quienes están en inferioridad de posición frente a las empresas operadoras. La omisión información al usuario de los plazos que tiene para presentar su recurso de apelación, configura una grave afectación al debido procedimiento, pues ha sido inducido al error al comunicarle los plazos, agravándose aún si tenemos en cuenta que para la presentación de los reclamos no se necesita la firma ni asesoría de un letrado, que puedan orientar, encausar y proteger los intereses del usuario.

Un reclamo frecuente es el cobro excesivo en la facturación de su servicio de telefonía móvil es así que en el Expediente N° 01111366-2018/TRASU/ST-RA, del 10 de julio del 2018, emitida por la Sala Unipersonal del TRASU señala:

1. En tal sentido, debe entenderse que el reclamo presentado el 15 de febrero de 2018, en el que se cuestiona la facturación por consumo adicional de datos incluida en el recibo de diciembre de 2017, ya fue cuestionado en el procedimiento de reclamo N° 171112288; por lo que es posible colegir que EL RECLAMANTE ya hizo ejercicio de su derecho de petición; correspondiendo declarar **improcedente** el reclamo presentado.

Es cierto que está regulado la improcedencia del reclamo de los usuarios, en el caso de estar en curso otro reclamo sobre el mismo fundamento, pero esto no hace más que revelar la incomodidad de los usuarios, ante un reclamo no satisfecho o resuelto con cierto

grado de inmediatez, ya que el servicio público de telecomunicaciones en nuestra era, es imprescindible y que no contar con este servicio produciría grandes pérdidas u oportunidades para los usuarios.

Al usuario se le omitió la información de ya tenía un reclamado en curso o esta fue deficiente con la finalidad de agotar al usuario y que éste deje su reclamo inconcluso, afectando al debido procedimiento administrativo por la falta de información sea esta por negligencia o por dolosa.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría del estado

La Teoría del estado neoliberal, que se configuró en nuestro país con la promulgación de la Constitución de 1993, el cual otorga al estado un rol subsidiario, estrechamente limitado a ciertos campos, tal como señala el artículo 58°, que establece la “Economía Social de Mercado”, dando preponderancia a la libre iniciativa privada y que el Estado se avoque principalmente a las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

En el artículo 60° del mismo cuerpo legal, el Estado reconoce el pluralismo económico y la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa.

A partir de la entrada en vigencia del nuevo régimen de Economía Social de mercado, el estado empezó a ceder en contrato de concesión a las empresas que antes estaban bajo su administración a la empresa privada. Adoptando la experiencia europea y norteamericana, a fin de garantizar el monopolio de los servicios a las empresas concesionarias, para que dichas empresas puedan recuperar, en una cierta cantidad de años, la inversión y obtener una ganancia producto de su actividad empresarial, propiciando de esta manera la inversión privada.

2.2.2. Teoría del proceso administrativo

Según Fayol (1916), el padre de la Administración, plantea dos fases del proceso administrativo:

- a) Fase Mecánica: Es la que determina lo que se debe hacer y para ello elabora la estructura que se necesita para lograrlo; dentro de esta fase tenemos:
 - Planeación
 - Organización
- b) Fase Dinámica: Es el manejo del organismo y comprende:
 - Dirección
 - Control.

La Teoría clásica del proceso administrativo, sostiene que, para alcanzar la eficiencia, se debe poner énfasis en primer lugar en la estructura organizativa y en segundo lugar en las funciones de cada uno de los administradores y administrados.

2.2.3. Teoría general del derecho administrativo

En el derecho administrativo diversos autores aportan sus definiciones con la finalidad de fortalecer el concepto del derecho administrativo dentro de ellos Patrón y Patrón (1998), sostiene que “el derecho administrativo es la rama del derecho público interno que trata de la administración y manejo de los servicios públicos en base a determinadas normas legales” (p. 101), coincidentemente con lo que opina Dromi (1997), quien considera que el derecho administrativo “es el conjunto de normas y principios que regulan y rigen el ejercicio de una de las funciones del poder, la administrativa” (p. 8).

2.2.4. Teoría del derecho administrativo

A. La teoría negativa del derecho administrativo nos señala que el derecho administrativo de ir conjuntamente con el desarrollo de la administración. La codificación del derecho administrativo produce un estancamiento del derecho.

B. La teoría positiva del derecho administrativo

Señala que la codificación produce ciertos efectos:

- Promueve la generalización de los principios y normas.
- Facilita el conocimiento y la aplicación didáctica, oportuna del derecho.
- Permite al pueblo conocer y utilizar las normas y principios que rigen el derecho administrativo en alguna determinada materia.

C. La teoría mixta del derecho administrativo

Esta teoría entiende que es probable una codificación parcial del derecho administrativo y que, al constante cambio de la realidad, es imposible una codificación total.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. El debido proceso

BACA (2002), define al proceso como:

La secuencia de actos destinados a lograr una decisión inobjetable de autoridad judicial. Los elementos que lo condicionan y definen, son entonces la utilización de todos los medios de prueba existentes, en principio (confesión, juramento, instrumento, inspección, peritaje, testimonio-C.P.C., art. 347°), evaluados y resueltos por quien está investido de autoridad y que actúa con imparcialidad e independencia. Entonces el producto es la cosa juzgada, que da firmeza al acto jurisdiccional..." (pp. 580-581).

Para Devis Echandía, en su libro Teoría General del Proceso, el concepto de debido proceso puede estar integrada por las siguientes condiciones: **i)** dotar al juez para que procure hacer efectiva la igualdad de las partes en el proceso, protegiendo al débil que siempre es el más pobre, **ii)** intermediación del Juez sobre el material probatorio y sobre los sujetos del proceso, **iii)** aceleración del proceso, en cuanto sea posible dentro del sistema parcial de la escritura, **iv)** carácter inquisitivo del proceso en cuanto a su iniciación y a la libertad para concluirlo por transacción o desestimiento, si las partes son incapaces mediante licencia previa, **v)** carácter inquisitivo en materia de pruebas, **vi)** valoración de las pruebas, **vi)** valoración de las pruebas de acuerdo con las reglas de la sana crítica y mediante una adecuada motivación, **vii)** una combinación de impulso del juez de oficio y del secretario, una vez iniciado el proceso con la perención por incumplimiento de la carga de las partes de promover su trámite si aquello no cumplen oficiosamente, **viii)** responsabilidad civil de los jueces, partes y apoderados por sus acciones en el proceso, **ix)** amplias facultades al Juez para prevenir y sancionar el fraude procesal con el proceso y en el proceso y todo acto de deslealtad o mala fe de las partes, los apoderados y los terceros, **x)** simplificación de los procesos especiales innecesarios, **xi)** el principio de las dos instancias como regla general, y **xii)** gratuidad de la justicia civil. (pp. 54-82)

2.3.2. Procedimiento administrativo

Dromi (1996), señala que los principios jurídicos fundamentales del procedimiento administrativo son "... pautas, directrices que definen su esencia y justifican su existencia, permitiendo explicar más allá de las regulaciones procesales dogmáticas, el por qué y el para qué del mismo" (p. 56).

Northcote (2008), señala que "El procedimiento administrativo es el mecanismo a través del cual se encauza la solicitud o pedido de un

administrado frente a una entidad pública y que tiene como resultado un acto administrativo que concede o deniega dicha solicitud” (p. 1)

El derecho a un debido proceso en sede administrativa (artículo 139° inciso 3 de la Constitución Política del Perú) ha sido abordado por el Tribunal Constitucional en reiteradas jurisprudencias, confirmando que el debido proceso es un principio constitucional, que concibe que el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público, deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Cualquier actuación u omisión de los órganos del Estado, dentro de unos procesos, sea éste administrativo, como en el caso de autos, o jurisdiccional, debe respetar el debido proceso legal.

El Debido Proceso Administrativo, es el respeto de parte del Estado, entiéndase como administración tanto en el ámbito público como privado, a todos los principios y derechos fundamentales, que son invocados en el ámbito jurisdiccional, ya sea ésta común o especializada, de conformidad con el artículo 139.3° Derechos como juez natural e imparcial, acceso al expediente, derecho a la defensa, etc.

La Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo III del Título Preliminar, señala que la presente Ley tiene por finalidad establecer cuál es el régimen jurídico aplicable para la Administración Pública, en protección del interés general, garantizando los derechos e interese de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general. Es así que para garantizar su finalidad es que se consagra la pertinencia del artículo IV que establece los principios del

procedimiento administrativo, sin perjuicio de la aplicación de otros principios del derecho administrativo.

2.3.3. El Debido Procedimiento Administrativo

Para Gordillo (2014), el debido procedimiento administrativo es “un principio general del derecho, de carácter universal en los países que tienen Estado de derecho. Es por lo tanto aplicable también, desde luego, en el procedimiento administrativo y con criterio amplio, no restrictivo” (p. 53).

En el Perú la ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo. Conceptualiza el Principio del Debido Procedimiento Administrativo en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

2.4. Principio del debido procedimiento administrativo

Como ya se expuso el principio del debido procedimiento administrativo consta de una serie de derechos que la misma Ley N° 27444 “Ley de Procedimiento Administrativo General”, la cual pasaremos a detallar:

2.4.1. Derecho a exponer argumentos y a las alegaciones.

El proceso administrativo cuenta con una serie de actuaciones que se articulan en trámites con la finalidad de dar solución a la controversia. Cuando ya se han actuado las pruebas y se han considerado los hechos, es que el órgano administrativo gestor del procedimiento, tiene que ofrecer el interesado la oportunidad para expresar nuevos razonamientos y presentar otros datos y documentos.

El artículo de 161° de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, establece que “los administrados en cualquier momento del procedimiento pueden formular alegaciones, aportar documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver”, esto debido a la razón esencial de que los procedimientos administrativos son de interés público.

2.4.2. Derecho a ofrecer pruebas y a producir pruebas

La prueba es el elemento esencial del procedimiento administrativo, porque permiten comprobar los hechos y afirmaciones que se vierten en el mismo proceso administrativo.

Huapaya (2005) expresa que:

Si los administrados afectados con el procedimiento, solicitan razonablemente la producción de prueba en el mismo, la administración debe permitirla, a fin de tener las comprobaciones respectivas para la mejor adopción de una decisión. La omisión de la producción de prueba razonablemente propuesta vicia el procedimiento administrativo, debido a que no permite que al particular participe para adoptar la decisión final que se tenga, vulnerándose de esta manera su derecho a la producción de la prueba producida en el ámbito del procedimiento. (p. 184).

El derecho al ofrecimiento de pruebas, en nuestra legislación peruana se realiza en la etapa de instrucción.

Huapaya (2005) sostiene que:

El legislador ha querido que la etapa de la producción y actuación probatoria se realice en el marco de la fase de instrucción del procedimiento administrativo. Precisamente, luego de los actos del

inicio, y la denominada “ordenación” del procedimiento, se debe dar una frase de instrucción en la cual se acopian los elementos necesarios para la adopción de la decisión puesta a conocimiento de la autoridad administrativa. Por tanto, la prueba debe producirse en esta fase, motivo por el cual, en caso no se produzca la prueba antes de adoptarse la decisión, habrá una vulneración al debido procedimiento administrativo. (p. 184).

Asimismo, el artículo 158° de LPAG, que ante los defectos de tramitación y en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámite, se puede interponer el recurso de queja; dicho recurso en ningún momento suspende la tramitación del procedimiento.

La queja se presenta ante el superior jerárquico a la autoridad que conoce el procedimiento, debiéndose resolver dentro de tres días; de ser declarada fundada la queja se deberá dictar las medidas correctivas pertinentes y la misma resolución dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.

2.4.3. Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

La motivación en el acto administrativo es un elemento fundamental, en la que la administración realiza un discurso argumentativo que justifique su decisión, a fin de eliminar cualquier rezago de arbitrariedad o de injusticia.

En la LPAG, en el artículo 6° se establecen las pautas de la motivación que se ajustan a derecho y que son el resultado de la exposición de las razones jurídicas y normativas en base de los hechos.

En el caso que existiera un acto administrativo en la que no esté fundamentada la decisión o que se base en argumentos arrogantes que escondan una arbitrariedad ilegítima y manifiesta; esto afecta directamente al debido procedimiento administrativo, en la que se puede alegar la existencia de un vicio esencial en la formación del acto administrativo.

Las decisiones de mero trámite que impulsan el proceso no requieren de motivación.

2.4.4. Derecho al plazo razonable.

Este derecho siempre ha estado vinculado al derecho penal o al derecho administrativo sancionador, es decir a la potestad punitiva del Estado.

En este sentido se han venido promulgando leyes, emitiendo nuevos reglamentos, mejorando los TUPA de las entidades administrativas, con la finalidad de reducir las barreras burocráticas, hacer más fácil y rápido el acceso a la justicia administrativa o requerimientos de la administración. Siendo de vital importancia que la misma administración, establezca plazos razonables para determinados trámites o procedimientos administrativos y no dilatar el procedimiento administrativo.

En tal efecto se promulgó la Ley del Silencio Administrativo N° 29060, la misma que señala la aplicación del silencio administrativo positivo para la aprobación de ciertos trámites, como los referidos a solicitudes que habiliten el ejercicio de derechos preexistente o el desarrollo de actividades que no estén expresamente excluidas por ley del silencio positivo. Asimismo, el silencio administrativo negativo pone fin a la instancia administrativa, puesto que se entiende denegada la petición al administrado, hecho que lo habilita para interponer medios impugnatorios o en su defecto de recurrir al contencioso administrativo.

2.4.5. Derecho de acceso al expediente.

Es el derecho que tienen los administrados que consiste en que el interesado puede conocer las actuaciones de las partes y de los órganos resolutores, prolongándose este derecho durante todo el

proceso administrativo, ejerciendo de esta manera varios otros derechos tales como el derecho a la defensa y al contradictorio.

El propósito de este derecho es que exista igualdad entre el administrado y la administración, es decir un equilibrio de posiciones. Asimismo, para transparentar el proceso administrativo y evitar que exista procedimientos secretos, que sean sometidos a la voluntad de la administración administrativa.

Cabe destacar que este derecho no es ilimitado, teniendo que estar en armonía con los valores constitucionales.

En el caso de procesos judiciales, el derecho del acceso al expediente está restringido en la etapa de instrucción, mientras se recopile la información previa al inicio formal del procedimiento; en el caso administrativo no existe una norma explícita que limite el acceso del expediente mientras no se recopile la información previa al inicio formal del procedimiento, pero puede limitarse este derecho.

2.4.6. Principios del derecho administrativo.

Morón (2011) sostiene que: “Los principios del procedimiento administrativo son los elementos que el legislador ha considerado básicos para encausar, controlar y limitar la actuación de la administración y de los administrados en todo procedimiento” (p. 58).

Los principios del procedimiento administrativo se encuentran previstos el artículo IV del título Preliminar de la Ley 27444, que contiene dieciséis principios con sus mismas definiciones.

En los Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General de la Revista de Gaceta Jurídica del 2011, el maestro Morón Urbina, hace una clasificación de estos principios; en principios fundamentales o sustanciales y principios institucionales. En el caso de los principios fundamentales o sustanciales, éstos no son exclusivos del ordenamiento administrativo, forman parte del ordenamiento constitucional y supranacional; que por el poder de

irradiación se extiende al derecho administrativo. Los principios institucionales sí pertenecen al ordenamiento administrativo, que a su vez se clasifica en dos tipos: los de la actividad administrativa y los del procedimiento administrativo.

2.4.7. Supletoriedad restringida.

La aplicación del bloque del ordenamiento civil corresponde al mismo ámbito civil, ya que su aplicación en el ámbito administrativo produciría una anomalía procesal por la excesiva complejidad del mismo. Si consideramos por ejemplo que en el procedimiento administrativo existen principios de informalidad y flexibilización de requerimiento que son rigurosos, en oposición al proceso civil que se muestra más engorroso.

2.5. Bases técnicas laborales

2.5.1. Servicios públicos

El concepto clásico y originario de Servicio Público, tiene influencia francesa de Duguit, quien concibe al servicio público es responsabilidad directa del Estado, para dirigir la administración pública en favor de los ciudadanos en calidad de Prestación de servicio.

Dromi (1987) sostiene: “el servicio público tiene una generalidad, que hace que éste pueda ser exigido y usado por todos los habitantes, sin exclusión alguna” (p. 8).

Huapaya (2015) afirma:

Bajo el concepto clásico y técnico del “servicio público a la francesa”, se han señalado las siguientes características básicas:

- El servicio público es una actividad administrativa prestacional de *titularidad estatal*. Implica siempre una limitación o sacrificio de la libertad de empresa: el Estado asume la potestad de ejercer la actividad económica, o de entregarla en concesión a particulares. Nace la idea de la denominada *publicatio* como reserva prestacional al Estado de la actividad calificada como servicio público.

- En la visión clásica, se señala que la *gestión* del servicio público puede ser pública o privada (esta última excepcionalmente). Pero esencialmente se asume que el estado debe ser prestador, a través de empresas o establecimientos públicos, aprovechando para ello su reserva prestacional o *publicatio*.
- El Estado somete la gestión del servicio a sus propias normas, al Derecho Público.
- Pese a la idea de la concesión (surgida en el siglo XIX) el servicio público se construye sobre la idea del monopolio estatal sobre la dirección y prestación del servicio, contenido también a la *reserva prestacional a favor* del Estado. (p. 375).

Para Patrón y Patrón (1998), los servicios públicos se clasifican en tres grupos: a) los servicios públicos puros; que consiste en prestación de los servicios públicos, por parte del Estado, a los ciudadanos, sin costo alguno, es decir totalmente gratuitos, utilizando las reservas financieras del Estado (tesoro público), el mismo autor menciona como ejemplos los servicios prestados por los hospitales estatales, los caminos y carreteras; en ese sentido significa un costo elevado para la administración pública, por lo que su tendencia es a desaparecer; también b) los servicios públicos propios; en los que la administración pública, ejerce sus actividades a través de sus dependencias, cuyo servicio no es totalmente gratuito, pues se pagan algunos derechos como es el caso de las municipalidades, trámites en la Sunarp, pago de serenazgo, limpieza pública, etc.; y finalmente c) los servicios públicos impropios, que son los prestados por la entidad privada, como por ejemplo el transporte público, energía eléctrica, el servicio de telecomunicaciones, entre otros. (p. 101-102).

En el Perú, nuestra legislación ha sufrido muchos cambios sobre todo en los años 90 en adelante, en el gobierno del Presidente Ing. Alberto Fujimori Fujimori, quien disolvió el congreso en el año 1992 y cambió la Constitución Política del Perú en el año 1993, en donde se modificó el régimen económico, a una economía social de mercado, produciéndose posteriormente la privatización, liberalización y desregulación, produciéndose un cambio radical a las políticas económicas desarrolladas con la Constitución de 1979.

Huapaya (2015) extrae de los artículos 58 y 60 de las Constitución, tres tipos de formas jurídicas:

- a) Estado Regulador; el que fija las reglas del sistema económico y el desarrollo de las actividades económicas.
- b) Estado Prestacional; el que asume como propias un sistema de prestaciones públicas y/o derechos prestacionales a favor de la población (por ejemplo, en salud, educación, seguridad social, actividades administrativas que se traduzcan en una prestación pública, etcétera).
- c) El Estado Garante; el que, asumiendo que el mercado puede proveer semipúblicos, no permanece apartado de dicho proceso, sino que lo impulsa y favorece. Si el mercado cubre tales necesidades, El Estado asume un proceso de regulación y control del mismo, "haciendo que se preste", vía los sistemas de concesiones, asociaciones público-privadas y en general de promoción de la inversión privada. En caso el mercado no cubra tales necesidades, pese a la promoción, deberá asumir como garante la satisfacción de tales necesidades, acudiendo a la creación de empresas públicas como solución de última ratio (por ejemplo, servicios públicos económicos, telecomunicaciones, gas natural, electricidad, saneamiento y agua, postales entre otros). (p. 481).

Dentro de los doctrinarios nacionales más destacados en la actualidad, que han abordado el concepto de servicio público, tenemos al Doctor Ramon Huapaya Tapia, quien concibe al servicio público, como el régimen jurídico de derecho público, que concretiza su administración, en las actividades económicas fundamentales y vitales para hacer posible una vida en sociedad, donde prime el bien común. La administración pública debe garantizar que la población tenga una vida en sociedad, cohesionada e integrada.

2.5.2. Empresas operadoras

A. Información a los usuarios

a) Omisión de información

La omisión es la reserva de no realizar una acción, la cual es un deber u obligación, que pueden ocasionar perjuicios para el benefactor de dicha obligación.

La información es el conocimiento, que se produce, en base al conjunto de datos que son procesados racionalmente para

luego convertirse en un mensaje; su uso adecuado y pertinente conlleva a tomar decisiones correctas o para solucionar problemas.

En el derecho diremos que la omisión de información consiste en no pronunciar parcial o total, el mensaje, que se requiere para conocer el estado real de las cosas, que sirvan posteriormente para tomar decisiones correctas que puedan ser utilizadas para solucionar el problema legal. La reserva de información constituye una infracción que pudiese tener consecuencias legales como el delito, cuasidelito o una falta.

El Diccionario Jurídico del Poder Judicial del Perú (2007) señala: “omisión dolosa: (derecho penal), Cuando se deja de cumplir el deber, con la convicción de que, con ello ocasionar un perjuicio a un tercero, daño que debió y pudo evitar. Dejar de hacer, sabiendo que ocurrió un daño, pudiéndolo evitar”.

El organismo regulador, a través del Reglamento de atención de reclamos, ha tipificado como una obligación de parte de las empresas operadoras, el brindar información a sus usuarios de forma clara, veraz, detallada y precisa; en ese sentido entendemos que ante el incumplimiento a éste deber, debiese devenir en sanciones a las empresas operadoras que omiten información a sus usuarios, para que éstos no puedan proteger sus propios derechos. En el artículo 15° del reglamento mencionado se detalla la información que debe otorgarse a los usuarios tales como requisitos, plazos e instancias correspondientes, que deben cumplir.

La información y orientación al usuario se encuentra tipificada, pero la realidad difiere mucho con el artículo 15° del reglamento mencionado, de allí se desprende la gran cantidad de reclamos de los usuarios, decaen en improcedente o en infundados, por la errada información de

parte del personal de atención de reclamos, de las empresas operadoras. Un ejemplo claro es, los reclamos de los usuarios realizados vía telefónica, en donde el usuario explica los hechos, o defectos del servicio de las telecomunicaciones que sufre el usuario y luego plantea su reclamo; en este ejercicio el personal que atención de reclamo vía telefónica escucha los hechos y luego realiza una interpretación que podría diferir a los intereses de los usuarios, que podría ser sin intención o con dolo.

b) Información oportuna

La información oportuna o puntual, es aquella información recibida con prontitud y rapidez, en el momento necesario e idóneo, para luego ser procesada y utilizada para los fines convenientes del receptor.

Según el Expediente N° 0038708-2018/TRASU/ST-RQJ, del 16 de agosto del 2018, ante el recurso de queja, la Sala Unipersonal del TRASU de Arequipa señala:

(...)

4. Sobre el particular, se advierte que la materia a la que se circunscribe la pretensión de EL RECLAMANTE no se encuentra comprendida dentro de los supuestos respecto de los cuales cabe la presentación de una queja ante este Tribunal, toda vez que se trata de una **reiteración** de reclamo.
5. En tal sentido, conforme al artículo 32 del Reglamento, corresponde declarar **improcedente** la queja, al advertirse la falta de competencia de este Tribunal para emitir pronunciamiento.

La empresa operadora no le informó al usuario de los plazos que corresponde para resolver su reclamo, es por ello que interpone una queja ante la lentitud para resolver. Este tipo de procedimientos administrativos provoca en el usuario un cansancio y aburrimiento de proseguir con su reclamo, es por ello la elevada tasa de reclamos que se dejan sin resolver, no llegando a segunda instancia OSIPTEL.

En similar concordancia al Expediente N° 0044322-2018/TRASU/ST-RQJ, del 16 de agosto del 2018, ante el recurso de queja, la Sala Unipersonal del TRASU de Arequipa señala que el proceso administrativo en mención tiene plazos establecidos para que las empresas operadoras puedan conocer y resolver las controversias con sus usuarios; es así que el usuario presentó una reclamo ante la empresa operadora y no recibiendo solución inmediata es que el presenta una queja por no haber solucionado su problema, pero sin haber culminado el plazo que tiene la empresa operadora para resolver, es así que dicha queja fue observada por TRASU y declara improcedente, por no haber culminado el plazo para resolver.

En este orden de ideas podemos colegir, que la empresa operadora no ha cumplido con informar al usuario, el plazo que tiene para resolver o puede que esta información haya sido deficiente, por lo que sería necesario implementar con un sistema que permita constatar que la empresa informó adecuadamente a su usuario, éste instrumento pudiese ser un acta de constatación de información oportuna a los usuarios.

c) Restricción de acceso a la información

Es aquella información denegada por una de las partes, que se encuentra en una condición de superioridad (la empresa operadora); en este sentido el Reglamento para la Atención de Reclamos a los usuarios, es muy claro, en la obligatoriedad de las empresas operadoras en brindar información clara, veraz, detallada y precisa; bajo pena de sanción, cualquier acto en contrario es sancionable.

Las empresas operadoras debe proporcionar información adecuada y oportuna a las personas, antes de celebrar el contrato de servicio público de telecomunicaciones, para

que éste pueda tomar la mejor decisión, para elegir el tipo de servicio y la empresa operadora con quien contratar; tales como planes tarifarios, tipo de servicio, cobertura y alcance, periodicidad de la facturación, características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido, cantidad de Megabytes o Gigabytes de su plan de internet, entre otros.

d) Información deficiente

La información deficiente es aquella información que es irrelevante, carente de utilidad. Pudiendo ser además poco precisa o inexacta; este tipo de información puede provocar una toma de decisiones erróneas, sobre todo dentro de un proceso administrativo el cual conllevaría a la declaración de improcedencia o infundado, en segunda instancia ante el organismo regulador OSIPTEL.

Según el Expediente N° 0084954-2018/TRASU/ST-RA, del 26 de julio del 2018, ante el recurso de apelación, la Sala Unipersonal del TRASU de Lima señala:

(...)

4. En atención a ello, la materia a la que se circunscribe la pretensión de EL RECLAMANTE - Financiamiento de deuda – no se encuentra comprendida dentro de los supuestos respecto de los cuales, este Tribunal tiene competencia como instancia administrativa.
5. En consecuencia, este Tribunal no se encuentra habilitado para emitir pronunciamiento con relación a la pretensión de EL RECLAMANTE, por lo tanto de conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil deberá declarar **improcedente** el recurso de apelación interpuesto.

La empresa operadora no entregó la información eficiente al usuario al no explicarle de manera clara, que lo que él pretende reclamar no es materia de pronunciamiento por parte del TRASU. Ante esta problemática OSIPTEL, deja desprotegido a los usuarios ante el abuso de las empresas

operadoras, no considerando que la realidad está superando al derecho, debiendo ser regulado.

B. Garantías de protección

En el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el Título II se establece las Garantías de Protección al Usuario, cuya finalidad del legislador es agilizar los procedimientos administrativos, haciendo más sencillo y económico.

a) Gratuidad del Procedimiento.

Esta garantía establece que los reclamos, recursos y quejas, dentro del procedimiento administrativo seguidos ante la empresa operadora o ante el organismo regulador, son totalmente gratuitos, por consiguiente, no están sujetos a ningún tipo de pago.

b) Defensa sin abogado.

Los procedimientos administrativos seguidos ante las empresas operadoras o ante el TRASU, no es obligatoria la intervención de abogado. Su finalidad es que el procedimiento administrativo, sea más económico y ágil, pero tiene sus consecuencias, en el sentido de que el usuario no sabe cómo plantear debidamente un reclamo, no conoce de los plazos del trámite administrativo, ni la forma adecuada de utilizar los recursos impugnatorios y quejas.

c) Deber de encauzar el procedimiento.

Todas las disconformidades que han sido registrados en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras deben

ser incluidas de oficio como reclamo y atendidas por las mismas.

Esto quiere decir que se debe tramitar posteriormente, dentro de un procedimiento, las disconformidades del libro de reclamaciones, de oficio.

d) Prohibición de condicionamiento del reclamo.

Las empresas operadoras, no pueden ni deben condicionar, a la interposición de un reclamo, el pago anticipado del monto que el usuario está reclamando, pues éste se encuentra en controversia y hasta que no sea resuelta no está obligado a pagar. La excepción a la regla es que dicho monto reclamado ya haya sido declarado improcedente.

e) Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos.

Toda entidad tiene sus propios intereses, es así que OSIPTEL ha considerado una lista de conductas que son sancionables, a las empresas operadoras tales como negarse a recibir el reclamo, recurso o queja del usuario, o acondicionarla al pago de un monto reclamado, tampoco puede negar al usuario el acceso a su expediente, ni negarse a brindar información sobre la ubicación y el estado de su trámite. De realizarse este tipo de acciones negativas de la administración, afectan al debido procedimiento administrativo incurriendo en falta grave y sancionable a las empresas.

Otro impedimento es negarse a proporcionar las copias simple o certificada, correspondientes al expediente sea éste total o parcial, afectando a la transparencia del procedimiento; claro está que dicha copia tiene un costo.

f) Registros de reclamos.

Ante la interposición de reclamos, corresponde a la empresa operadora, registrarlos en su sistema informático, asignándole además el código de reclamo, que los usuarios deben conservar, como constatación, de que se realizó dicho reclamo, debe incluir el nombre del usuario, la materia reclamable, la fecha, etc.

g) Acceso al expediente y a conocer el estado del trámite.

Los usuarios tienen derecho a conocer cuál es el estado de sus trámites, también a tener acceso al expediente. La solicitud puede hacerse verbalmente.

h) Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente.

Las empresas operadoras que superen los 500,000 abonados, a los que brinda el servicio de telecomunicación en Perú, deberá implementar un sistema digital, en la que los usuarios puedan conocer y verificar el estado de sus trámites y el plazo en el que se pueda estimar la respuesta de la empresa operadora.

i) Expedición de copias del expediente.

Los usuarios podrán solicitar copias simples o certificadas, totales o parciales del expediente, en la que es parte del proceso administrativo. Las copias solicitadas deberán entregarse en un plazo de tres (03) días hábiles, después de haber sido solicitadas; el pago de las copias corresponderá según el costo de su producción.

2.6. ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES OSIPTEL

2.6.1. CONCEPTO

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones cuya sigla es OSIPTEL; es el organismo quien tiene a su cargo la función especializada en el campo de las telecomunicaciones de regular éste servicio público. Es descentralizado y se encuentra adscrito al Consejo de Ministros PCM.

Fue creada el 11 de julio de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702, inicia sus actividades el 26 de enero de 1994. Este organismo cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

2.6.2. FUNCIONES DE OSIPTEL

El TUO (Texto Único Ordenado) de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC (Ley de Telecomunicaciones), dispone en su inciso 3) del artículo 77, que la función principal de OSIPTEL es emitir directivas procesales que sean utilizadas para solucionar y resolver reclamos interpuestos por los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones.

Según la página web de OSIPTEL, establece seis funciones:

A. Función reguladora

Es la facultad que tiene el organismo regulador, de fijar las tarifas en los servicios públicos de Telecomunicaciones, los sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades. Para asegurar su cumplimiento tiene la potestad de dictar las disposiciones que sean necesarias.

B. Función normativa

Es la facultad que tiene el organismo regulador, en dotar reglamentos o normas que sirvan para regular los procedimientos administrativos a su cargo, ya sean éstos de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular que estén referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Dentro de su carácter punitivo, el organismo regulador está facultado para tipificar las infracciones que se produzcan por el incumplimiento a las disposiciones normativas y reguladoras. Adicionalmente también se encuentra facultado para aprobar su propia escala de sanciones.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que consiste en la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultas de tipificar las infracciones por incumplimiento.

Asimismo, el artículo 24° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que el Consejo Directivo del OSIPTEL, “es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa”.

También en el inciso b) artículo 75° del referido Reglamento General del OSIPTEL dispone que son funciones del Consejo Directivo de OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia.

Asimismo, el artículo 23° del reglamento de OSIPTEL, indica que la función normativa le permite de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia; dictar reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones.

El artículo 25° del reglamento de OSIPTEL, estipula los reglamentos que pueden dictarse en función normativa:

- a) Sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación.
- b) Reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales de OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.
- c) Organización interna del OSIPTEL, incluyendo la creación de Gerencias.
- d) Participación de los interesados en el proceso de aprobación de los reglamentos, normas de carácter general y regulaciones, incluyendo las reglas de publicación previa y de realización de audiencias públicas para tales efectos.
- e) Lineamientos, procedimientos y criterios para la existencia de contabilidad separada en las empresas operadoras, en los casos establecidos en el reglamento de la ley.

- f) Lineamientos para la interconexión de servicios y redes de telecomunicaciones.
- g) Administración y funcionamiento del fondo de Inversión de Telecomunicaciones, en coordinación con el Ministerio, en armonía con la política de desarrollo de las telecomunicaciones.

C. Función fiscalizadora y sancionadora

Es la facultad de conocer y calificar infracciones en las que incurren las empresas operadoras, así como tomar las medidas correctivas según corresponda, alcanzando también a las empresas o personas que realicen actividad afín a la competencia de OSIPTEL. La sanción se materializa por el incumplimiento de obligaciones establecidas en las normas legales o técnicas, también aquellas obligaciones que fueron asumidas por los concesionarios a través de los contratos de concesión.

D. Función de solución de controversias

Es la facultad de conocer y resolver toda controversia que se encuentre afectando al mercado de las telecomunicaciones. OSIPTEL puede conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre las entidades o empresas que se encuentran en su ámbito de competencia, entre las empresas y sus usuarios y resolver los conflictos y controversias entre las mismas empresas. Adicionalmente, si es que lo hubieren pactado, entre las partes, está facultado a resolver en vía arbitral, en un proceso de arbitraje administrativo.

E. Función de solución de reclamos

Es la Facultad que tiene el organismo regulador OSIPTEL para conocer y resolver los reclamos de los usuarios en contra de las empresas operadoras; en segunda instancia. El artículo 58° de Reglamento señala que el usuario tiene 15 días hábiles, a partir del día siguiente de la notificación para interponer el recurso de apelación ante la misma empresa operadora que le brinda el servicio. El expediente completo debe elevarse ante el TRASU.

El mismo artículo dispone que no procede el recurso de reconsideración en contra de la resolución de primera instancia, en el proceso de reclamo.

F. Función supervisora

Es la facultad de OSIPTEL, para velar por el cumplimiento de las obligaciones legales que asumen las empresas operadoras, entidades o personas que se encuentren en el ámbito de las telecomunicaciones, por consiguiente, bajo la competencia de OSIPTEL. Verifica, además que se cumpla con cualquier mandato, resolución o norma que haya sido expedida por el mismo OSIPTEL.

2.6.3. Procedimiento de reclamos

Las empresas operadoras de Telecomunicaciones en el Perú, prestan un servicio público.

Los reclamos de los usuarios deben presentarse directamente ante la empresa operadora que le presta el servicio de telecomunicación, la cual está obligada a recepcionar dicho reclamo a asignarle un código o número correlativo para el reclamo. La empresa operadora no puede condicionar la

atención al reclamo al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.

Pueden presentar los reclamos y recursos administrativos los abonados y usuarios del servicio. En el caso de un reclamo a nombre de personas jurídicas, se deberá presentar un poder; el abonado o usuario puede designar un representante con poderes suficientes para presentar el reclamo o para continuar con el procedimiento.

2.6.4. Materias que se pueden reclamar

Es necesario en este punto diferenciar cuales son las facultades que tiene INDECOPI y el OSIPTEL, debido a que ambos organismos velan por los derechos de los usuarios. En el caso de INDECOPI, es competente en el caso de reclamos relacionados con la calidad los equipos de telecomunicación, tales como desperfectos de los equipos; en el caso del OSIPTEL, es competente en el caso de reclamos de los usuarios en materia al servicio prestado por las operadoras de telecomunicación, tales como calidad del servicio, facturaciones, calidad de la señal, entre otros.

Cabe resaltar que INDECOPI, también recepciona los reclamos en cuanto a la calidad del servicio de telecomunicación, pero lo deriva a la autoridad especializada y competente que es el OSIPTEL.

En el artículo 28° del Reglamento de Reclamos del OSIPTEL, se indican en qué casos son competentes, es decir, establece un listado de materias sobre los cuales puede conocer y pronunciarse. La facturación que el usuario no reconozca o que considere que no corresponda al servicio prestado, es reclamable, también si se encuentra disconforme con la

calidad del servicio o no sea el idóneo, también para reclamar la veracidad de la información otorgada por parte de la empresa operadora, otro caso es que el usuario no reciba la copia de facturación de su servicio, que detalle cuales han sido sus consumos; también es reclamable cuando el usuario no recibe las promociones y ofertas que le han sido ofrecidas, otros como la migración y la portabilidad del servicio, entre los más importantes.

2.6.5. Plazos para la presentación de reclamos

Los reclamos pueden ser presentados vía telefónica, de manera personal, por escrito o por la página web de internet. En el caso de que usuario no esté conforme con su facturación; éste puede realizarlo hasta un plazo de dos (02) años, contados a partir de la fecha de vencimiento de dicha facturación.

Si la empresa operadora está realizando un cobro de un servicio, el cual el usuario no reconozca, éste puede reclamar dicha materia hasta el plazo de dos (02) años, contados a partir de la notificación del documento que consigna la deuda del servicio.

Otros casos, en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

2.6.6. Plazos para la resolución de reclamos

Los reclamos que sean presentados por los usuarios, cuentan con determinado plazo para ser resueltos en primera instancia por las empresas operadoras, ello dependerá mucho de la materia, por ejemplo:

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, falta de entrega de recibo, entre otros, cuentan con un plazo de atención de 3 días hábiles más 5 días hábiles para notificar.

- Tarjetas de pago físicas o virtuales, instalación o activación del servicio, traslado del servicio, entre otros, cuentan con un plazo de atención de 15 días hábiles más 5 días hábiles para notificar.
- Facturación, cobro de servicio, migración no ejecutada, incumplimiento de ofertas y promociones, contratación no solicitada, entre otros, cuentan con un plazo de atención de 20 días hábiles más 5 días hábiles para notificar.

2.6.7. Recurso de apelación y queja

Todos los reclamos de los usuarios deben ser interpuestos en primera instancia ante las empresas operadoras que les prestan el servicio de telecomunicaciones, en el caso de ser denegada o de no estar satisfecho con la resolución emitida por la empresa operadora, se puede presentar el recurso de apelación, teniendo como plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la notificación al usuario de la resolución de primera instancia para presentar el recurso de apelación.

El recurso de apelación se interpone ante la misma empresa operadora que emitió la resolución denegatoria en primera instancia, para luego ser derivada al TRASU de OSIPTEL, en donde esta última será quien resuelva las controversias entre las partes, con arreglo a ley.

De otro lado, cabe precisar, que la queja será interpuesta ante la falta de respuesta al reclamo, una vez que este haya vencido en plazo, por lo cual el usuario deberá solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.

No obstante, ese no sería el único objeto por el cual puede ser interpuesta, ya que también existen otros defectos de tramitación, como lo son el requerimiento de pago del monto

reclamado, suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, por la negativa a recibir el reclamo, recurso de apelación o queja, por la negativa a brindar el número o código del reclamo, recurso de apelación o queja, entre otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLOGICO

III. Marco metodológico

3.1. Paradigma de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación es necesario poder determinar en qué tipo de paradigma se sitúa, ya que de ella partiremos a conocer el fenómeno real de estudio. Es así, que dentro de la clasificación existente podemos determinar que el nuestro es de carácter positivista, ya que como se precisa, esta "... sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica" (Ricoy, 2006, p .14).

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado. Partiendo de esa premisa, podemos explicar que la presente investigación es cuantitativa, ya que "... utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (Hernández, 2014, p.4).

3.3. Tipo y diseño de investigación

Como señala Cheesman (2010) "... la investigación se puede definir como la acción y el efecto de realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia y teniendo como fin ampliar el conocimiento científico". (p.1)

Asimismo, cabe precisar que existen diversos tipos de investigación, por lo que, las discusiones para aceptarlas proponen circunstancias confusas en estilos, formas, enfoques y modalidades (Vásquez, 2005).

De este modo, entonces podemos inferir que la presente investigación es de tipo básica, pura o fundamental, ya que tiene el propósito fundamental de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. En este tipo de investigación lo que más resulta importante es conocer y entender el problema, despreocupándose de su aplicación práctica.

De otro lado, respecto al diseño para el autor Aniorte (2018):

El diseño de la investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable”.

Por ello, de acuerdo con lo mencionado anteriormente es válido señalar que el diseño empleado es el descriptivo correlacional ya que describe variables y las relaciones que se dan de forma natural entre las mismas (Souza, Driessnack & Mendes, 2007, p.4), es decir entre el debido procedimiento administrativo y la información al usuario de las empresas operadoras de telecomunicaciones.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, 2014, p.65).

Por lo tanto, en nuestra investigación, se tuvo en cuenta como tal a 300 usuarios del distrito de San Borja, que acuden a los Centro de Atención al Cliente de las diferentes empresas operadoras y que han iniciado o ya tienen en trámite un procedimiento de reclamo.

3.4.2. Muestra

La muestra puede entenderse como "... el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Tamayo y Tamayo, 1997, p.38).

De este modo, la muestra utilizada será de tipo no probabilístico de conveniencia, debido a la accesibilidad y vínculo cercano que tenemos con la población materia de análisis.

Cabe precisar, que la muestra se encuentra conformada por el 10 % de la población, es decir, 30 usuarios de las diversas empresas operadoras.

Una vez aplicado el muestreo, recolectaremos respuestas por parte de la población evaluada, acerca de la afectación al debido procedimiento administrativo por falta de información que mantienen los usuarios.

3.5. Hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

H.G₁: El factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018, es la falta de información al usuario.

H._o: El factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018, no es la falta de información al usuario.

3.5.2. Hipótesis específica

H.E1: La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes.

H.o: La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes.

H.E2: La relación entre los elementos debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes.

H.o: La relación entre los elementos debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes.

3.6. Variables – operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DICOTOMICA
DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Tipos de afectación al debido procedimiento	Omisión de información	¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja?	1. SI 2. NO
		Información oportuna	¿Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna?	
	Elementos	Acceso a la información	¿Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios?	
		Debida motivación	¿Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas?	

Tabla 2
Operacionalización de variable 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DICOTOMICA
INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS	Defectos	Materias Reclamables	¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI?	
			¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?	
		Plazo para la interposición de recursos impugnatorios	¿Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación?	

		¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja?	
	Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento	¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, acerca de que Medios probatorios que pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo?	
Vicios	Información deficiente	¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?	
	Garantías de protección	¿Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios?	1. SI 2. NO

3.7. Métodos y técnicas de investigación

El método usado en nuestra investigación es el deductivo, ya que este se encuentra asociado a la investigación cuantitativa, no obstante, la misma busca ir de lo general a lo particular (Ruiz,2012).

Cabe resaltar, que la técnica empleada será la de encuesta a los usuarios del distrito de San Borja y la entrevista a una Analista del ya mencionado organismo regulador de telecomunicaciones.

3.8. Descripción de los instrumentos utilizados

Se refiere a cualquier tipo de recurso que utiliza el investigador; para allegarse de información y datos relacionados con el tema de estudio.

Es así, que, en virtud de lo antes expuesto, el instrumento de recolección de datos empleado para nuestra investigación será el cuestionario y guía de entrevista a la muestra que indicamos, en este capítulo.

3.9. Validez y confiabilidad del instrumento

En nuestra investigación, para poder establecer la validación y confiabilidad de nuestro instrumento, se aplicó la matriz de validación a 5 jueces expertos, dentro de ellos 2 abogados y 3 magister. Cabe precisar que se usó la validación a través de Aiken, la cual tiene la siguiente formula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

En donde:

S: Sumatoria

N: Número de veces

C: Número de valores

3.9.1. Cuadro de validación del instrumento

Tabla 3
Cuadro de validación de instrumento

Acceptado (2)	Modificado (1)		Rechazado (0)			Observación	
Ítems	Abogado 1	Abogado 1	Magister 1	Magister 2	Magister 3	Sumatoria	Valor (V)
1. ¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja?	2	2	2	2	2	10	1
2.- ¿Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna?	2	2	2	2	2	10	1
3.- ¿Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios?	2	2	2	2	2	10	1
4.- ¿Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas?	2	2	2	2	2	10	1

5.- ¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI?	2	2	2	2	2	10	1
6.- ¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?	2	2	2	2	2	10	1
7.- ¿Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación?	2	2	2	2	2	10	1
8.- ¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja?	2	2	2	2	2	10	1
9.- ¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, acerca de que Medios probatorios que pueden actuarse	2	2	2	2	2	10	1

dentro de su procedimiento de reclamo?							
10.- ¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?	2	2	2	2	2	10	1
11.- ¿Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios?	2	2	2	2	2	10	1
							1.00 = 100%
Comentario: De acuerdo al cuadro matriz de validación, se ha realizado la aplicación para la calificación de cada experto y se obtuvo el 100 % de aprobación.							

3.10. Análisis estadístico e interpretación de datos

Aprobado el instrumento de recolección de datos se procederá a la aplicación de este a nuestra muestra designada, en este caso a los usuarios del distrito de San Borja. Posteriormente se extraerá la información, para lo cual se hará uso de los programas MS Excel.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

IV. Análisis e interpretación de resultados

4.1. Resultados obtenidos en la presente investigación

4.1.1. Resultados de la encuesta

El objetivo de la presente investigación es determinar cuáles son los factores que afectan al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018. Es por ello, que hemos aplicado un cuestionario con once (11) preguntas el cual tiene un sistema de medida denominada dicotómica a usuarios del distrito de San Borja 2017-2018.

De otro lado, cabe precisar que los datos arrojados de las encuestas son bajo el punto de vista de cada usuario.

Asimismo, los resultados se han procesado bajo el programa de MS EXCEL, por lo cual hemos hecho uso de los diagramas de barras ya que hemos utilizado preguntas cerradas.

La grafica estadística generada a partir de nuestro cuestionario aplicado a los usuarios, servirá para poder contrastar las hipótesis planteadas en nuestra presente investigación.

En consecuencia, procederemos a demostrar en los siguientes gráficos, la aplicación del instrumento (encuesta) y recolección de datos:

1. Considera usted que las empresas operadoras omiten información al usuario al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja.

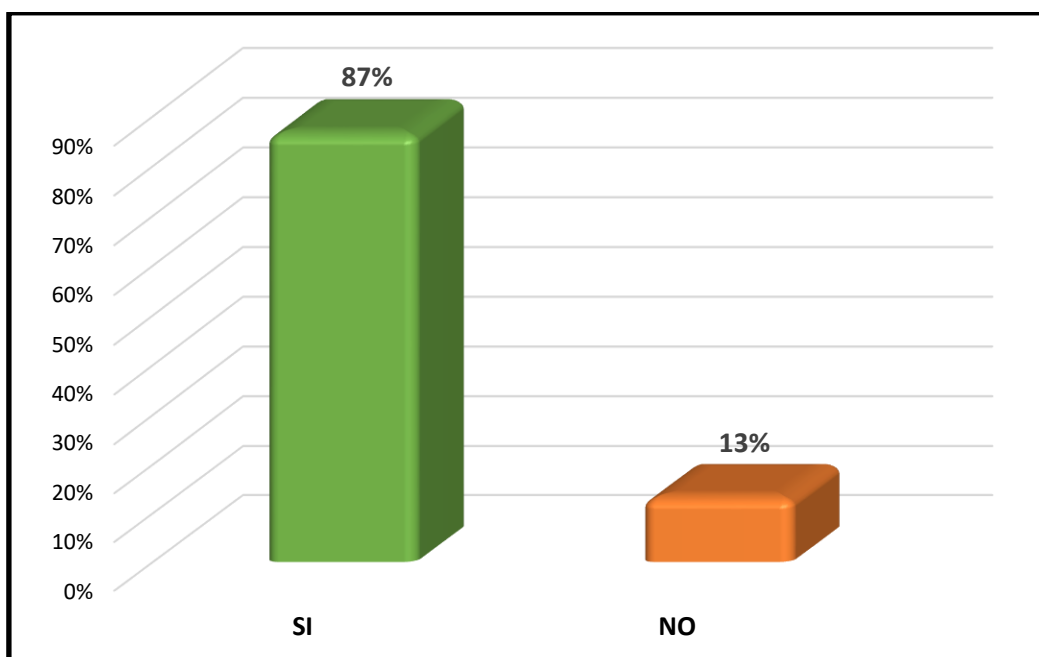


Figura 1. Empresas operadoras omiten información al usuario al presentar un reclamo, recurso de apelación y queja.

Descripción e interpretación:

En la figura 1 se muestra que el 87% de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones consideran que en efecto las empresas operadoras omiten información al momento de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, mientras que el 13 % de usuarios se encuentra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que en efecto existe omisión de la información en materias reclamables, medios probatorios, plazos, etc. por parte de las empresas operadoras ante, durante y después de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, lo cual conllevaría al inadecuado planteamiento de los mismos y por consecuencia se tendría resoluciones de segunda instancia con sentido infundado o improcedente.

2. Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna.

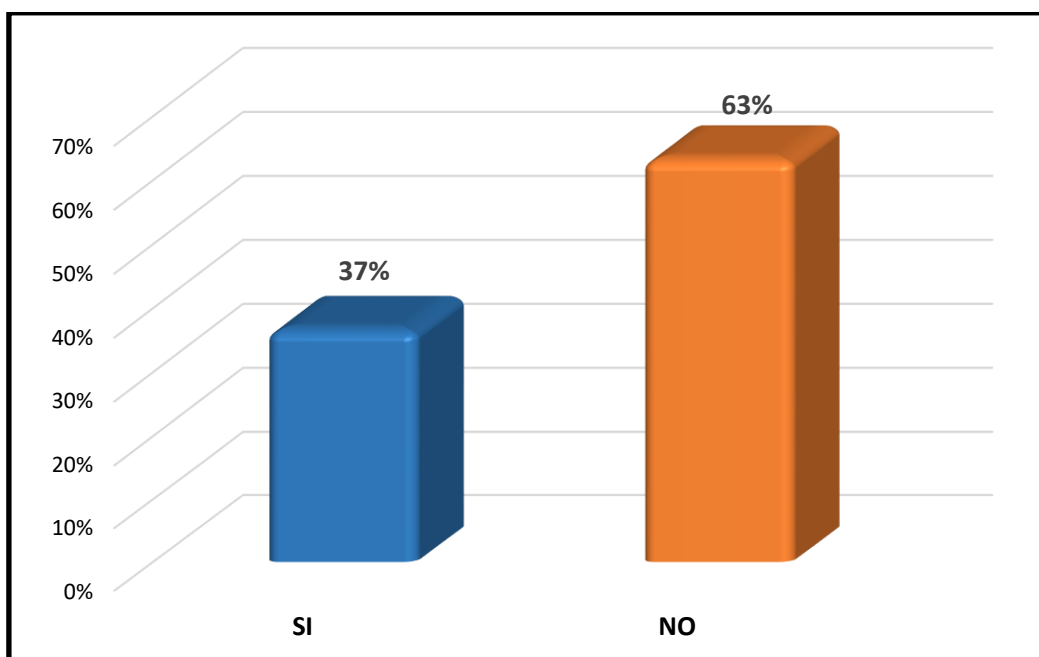


Figura 2. Empresas operadoras antes de la presentación de un reclamo, recurso y queja, brindan información oportuna.

Descripción e interpretación:

En la figura 2 se muestra que el 63% de usuarios considera que antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, las empresas operadoras no brindan información oportuna, mientras que el 37% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no brindan información oportuna debido al alto índice de reclamos que atienden durante día, lo cual trae como consecuencia que muchas no se precise dentro de la orientación que por ejemplo, para plantear un reclamo por facturación se puede pagar solo la parte con la que se está conforme, que medios probatorios pueden actuar dentro del procedimiento de reclamo para obtener una resolución fundada, se puede ejercer la defensa sin necesidad de abogado, etc.

3. Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios.

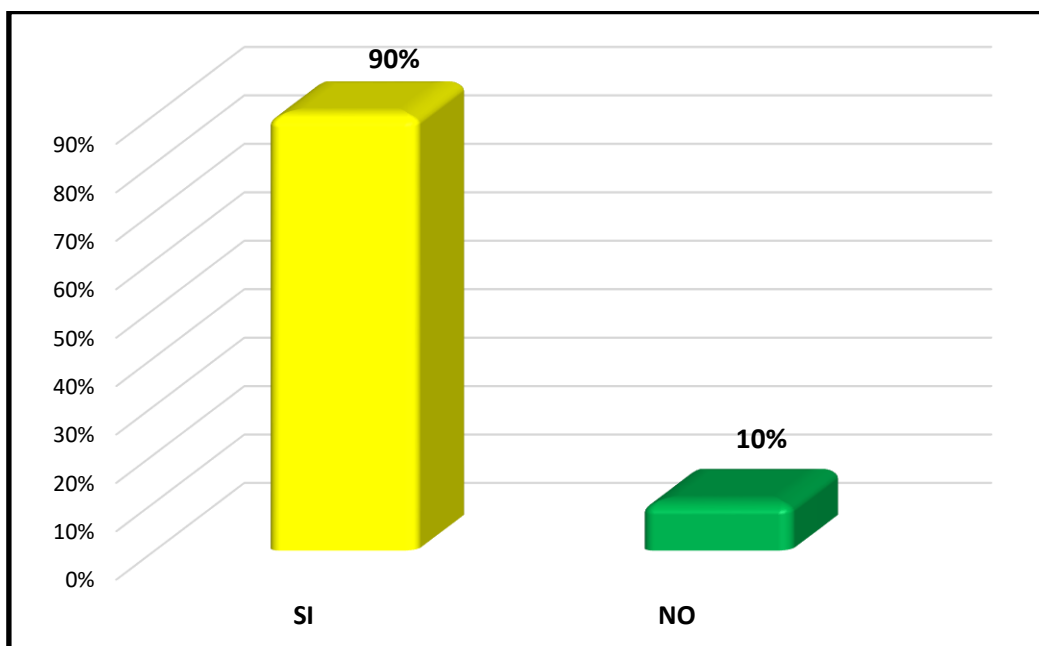


Figura 3. Empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios.

Descripción e interpretación:

En la figura 3 se muestra que el 90% de usuarios considera que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios, mientras que el 10 % de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras restringen la información, ya que cuando muchas veces se apersonan a los centros de atención al cliente a pedir por ejemplo se les proporcione una copia de la migración que han solicitado, copia de alguna solución anticipada que se le ha ofrecido, código de algún reporte que realizo por el mal servicio, etc., no se lo brindan, cuando estos datos resultan ser de vital importancia dentro del procedimiento de reclamo.

4. Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas

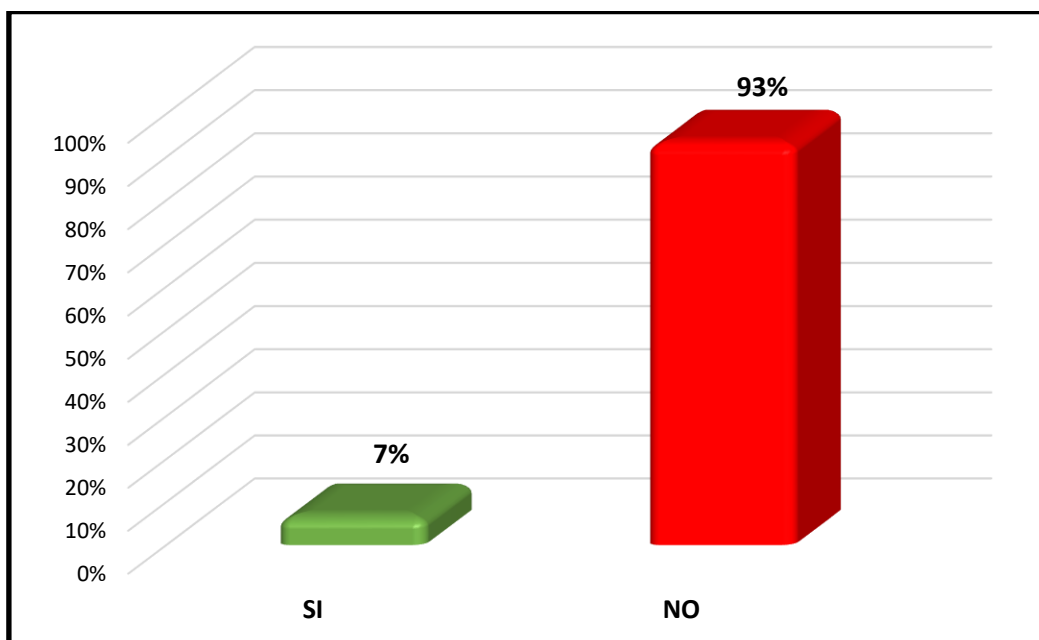


Figura 4. Resoluciones emitidas por las Empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas.

Descripción e interpretación:

En la figura 4 se muestra que el 93% de usuarios considera que las resoluciones emitidas por las empresas operadoras no se encuentran debidamente motivadas, mientras que el 7% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las resoluciones emitidas por las empresas operadoras no se encuentran debidamente motivadas, ya que, muchas veces los argumentos que ellos exponen dentro de sus reclamos no pueden ser contrastados con el sistema de registros de las ya mencionadas, puesto que de la gran parte de casos no figura registro alguno de las solicitudes, reportes, etc., que se ingresan. Asimismo, otros de los factores resulta ser, los mismos formatos de respuesta para cada materia y el poco análisis que se le da a los reclamos.

5. Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI.

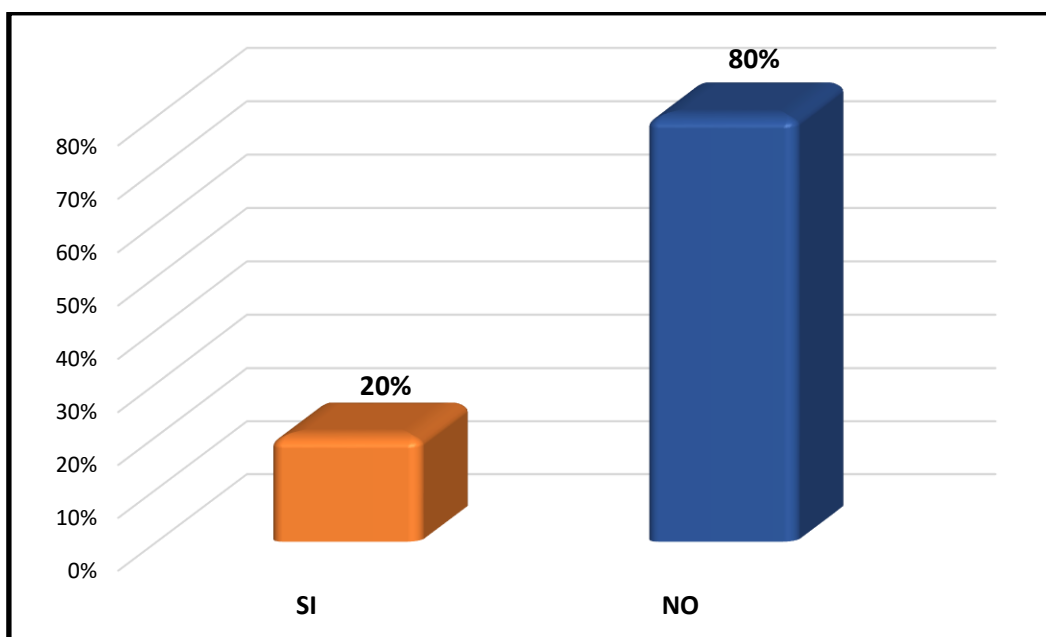


Figura 5. Empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI.

Descripción e interpretación:

En la figura 5 se muestra que el 80% de usuarios considera que las empresas operadoras no brindan información adecuada acerca de cuáles son las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI, mientras que el 20% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no brindan información adecuada acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI, lo cual genera que muchas veces se siga un trámite ante un organismo o institución que no es competente, comunes ejemplos serían los relacionados a los equipos terminales, las garantías de los mismos, etc.,

6. Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja.

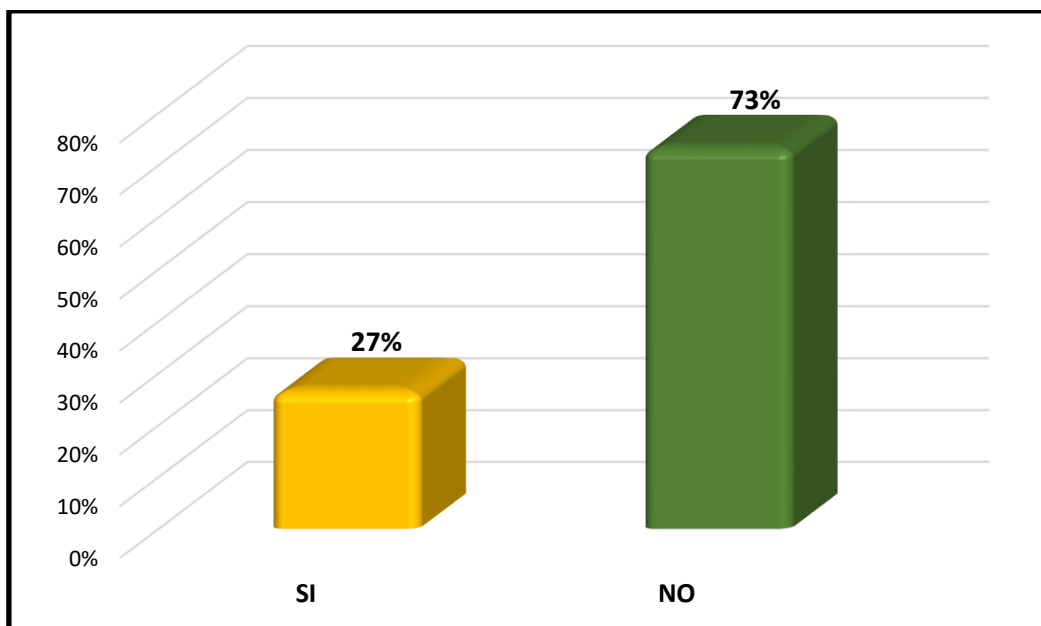


Figura 6. Empresas operadoras brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja.

Descripción e interpretación:

En la figura 6 se muestra que el 73% de usuarios considera que empresas operadoras, no brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja, mientras que el 27% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no brindan orientación sobre el llenado de los diversos formularios, lo que trae como consecuencia muchos defectos durante el procedimiento de reclamo, es decir, en el procedimiento administrativo, claro ejemplo es, el caso en donde los asesores brindan formularios de quejas, los cuales son elevados al TRASU, y estos tienen que ser declarados anulados, puesto que de la revisión de la información se entiende que lo que se desea es presentar un reclamo más no una queja.

7. Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación.

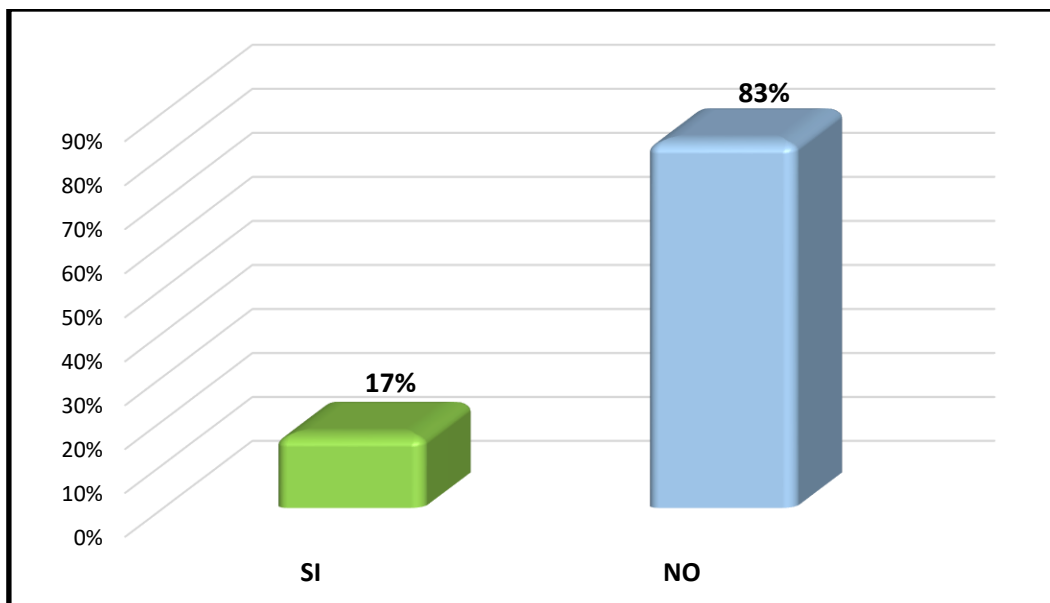


Figura 7. Empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia informa acerca de cuál es plazo para presentar recurso de apelación.

Descripción e interpretación:

En la figura 7 se muestra que el 83% de usuarios considera que las empresas operadoras no informan a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación, mientras que el 17% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no informan a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar recurso de apelación, es por ello, que muchas veces ingresan mencionado recurso extemporáneamente, lo cual conlleva a obtener resolución de segunda instancia con sentido improcedente.

8. Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja.

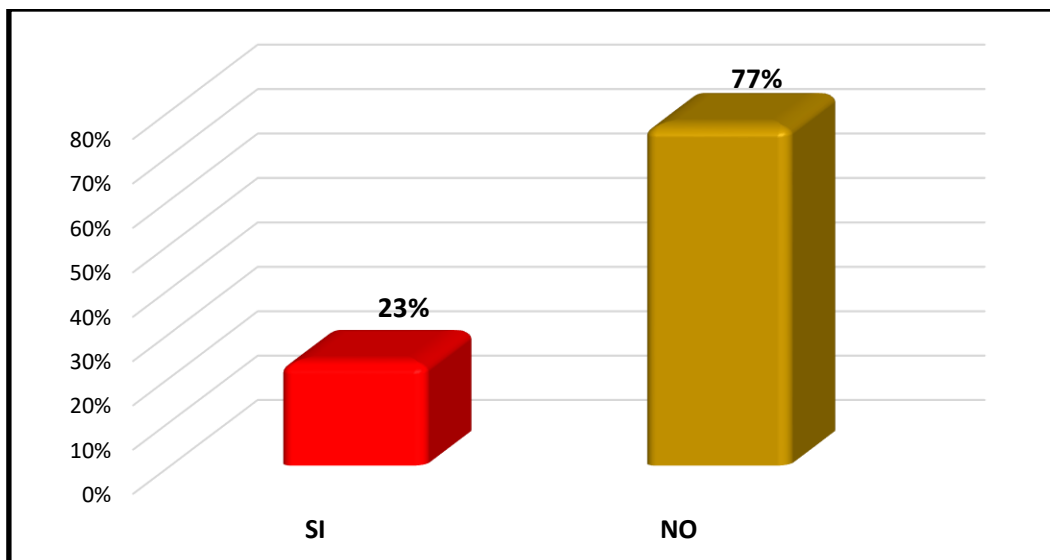


Figura 8. Empresas operadoras a través de sus diversos canales informan que, ante la falta de respuesta al reclamo, queda expedito el derecho para poder presentar una queja.

Descripción e interpretación:

En la figura 8 se muestra que el 77% de usuarios considera que las empresas operadoras no informan mediante ninguno de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito el derecho de poder presentar una queja, mientras que el 23% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no informan a través de sus diversos canales que ante la falta de respuesta al reclamo, tienen expedito el derecho de presentar una queja, por lo que muchas veces sucede que ellos mismos se tienen que apersonar a los centros de atención de las ya mencionadas para consultar cual es el paso a seguir, y los orientan a presentar un recurso de apelación, cuando ello, no es un medio valido de notificación, lo cual genera confusión y la pérdida de un reclamo que pudo haber sido declarado fundado por silencio administrativo positivo.

9. Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, acerca de que medios probatorios pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo.

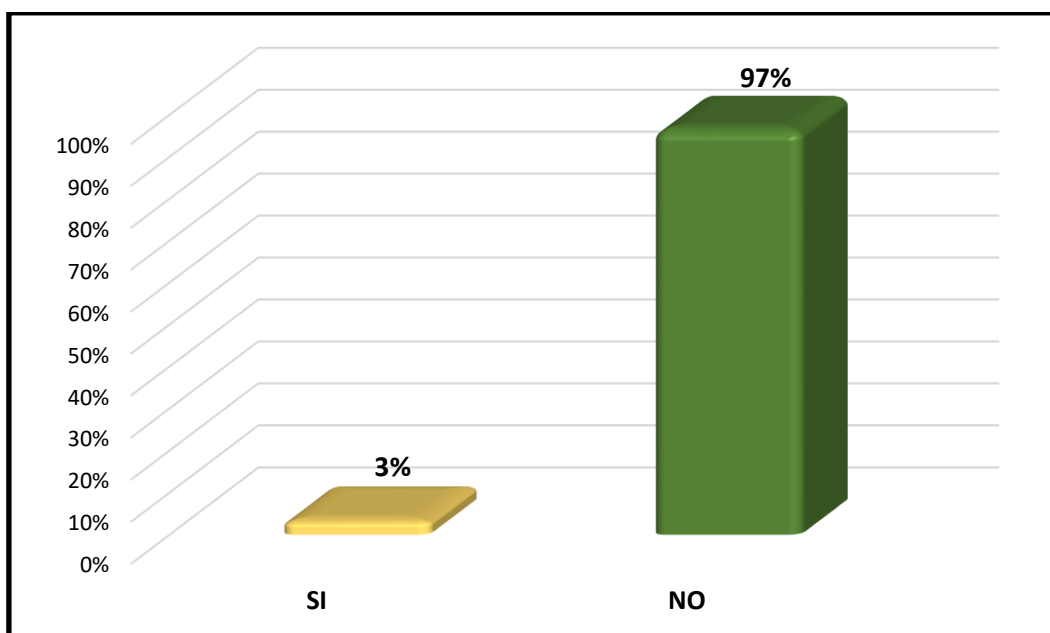


Figura 9. Empresas operadoras a través de sus diversos canales informan acerca de que medios probatorios pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo.

Descripción e interpretación:

En la figura 9 se muestra que el 97% de usuarios considera que las empresas operadoras no informan mediante ninguno de sus diversos canales, acerca de que medios probatorios pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo, mientras que el 3% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no informan mediante ninguno de sus diversos canales, acerca de que medios probatorios pueden actuarse dentro de su procedimiento administrativo, lo cual genera que la mencionada empresa solo pueda adjuntar información que le favorezca dejando al usuario en una situación difícil ya que desconoce si algún documento que pueda adjuntar cambie el sentido del procedimiento y pueda resolverse favorablemente para él.

10. Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente.

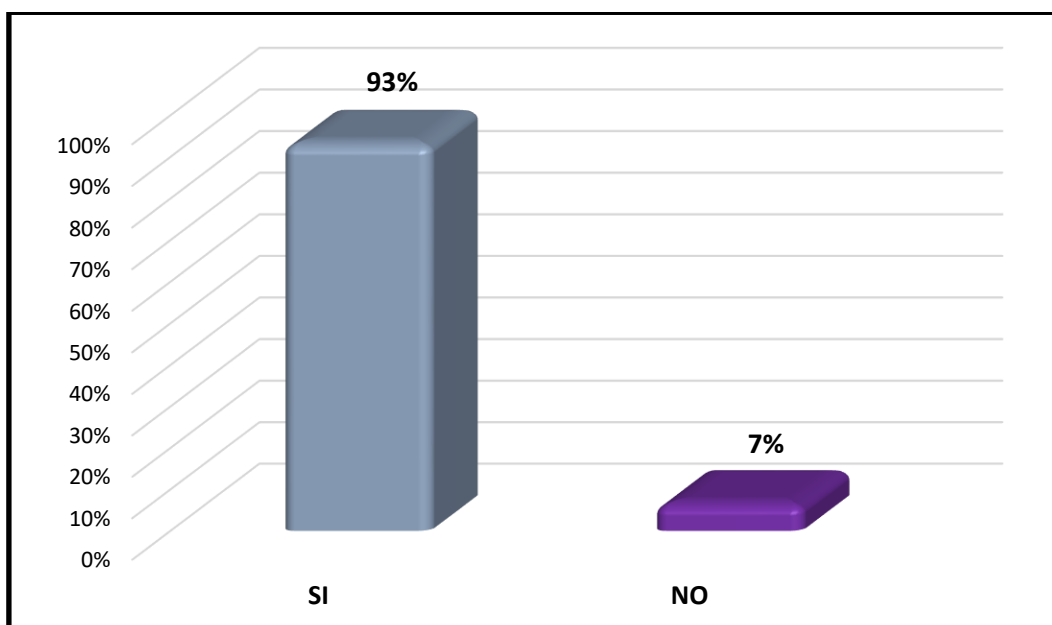


Figura 10. Asesores de las Empresas operadoras brindan información deficiente.

Descripción e interpretación:

En la figura 10 se muestra que el 93% de usuarios considera que los asesores empresas operadoras brindan información deficiente, mientras que el 7% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras brindan información deficiente, ya que los propios asesores no se encuentran debidamente capacitados y/o preparados, pues muchos de ellos, tienen desconocimiento en relación a los términos básicos, las materias reclamables, plazos, instancias, etc. De este modo, el usuario queda en un estado de desprotección, ya que no tiene a nadie, quien le detalle exactamente y con términos sencillos cómo es que debe seguir de manera adecuada su procedimiento de reclamo.

11. Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios.

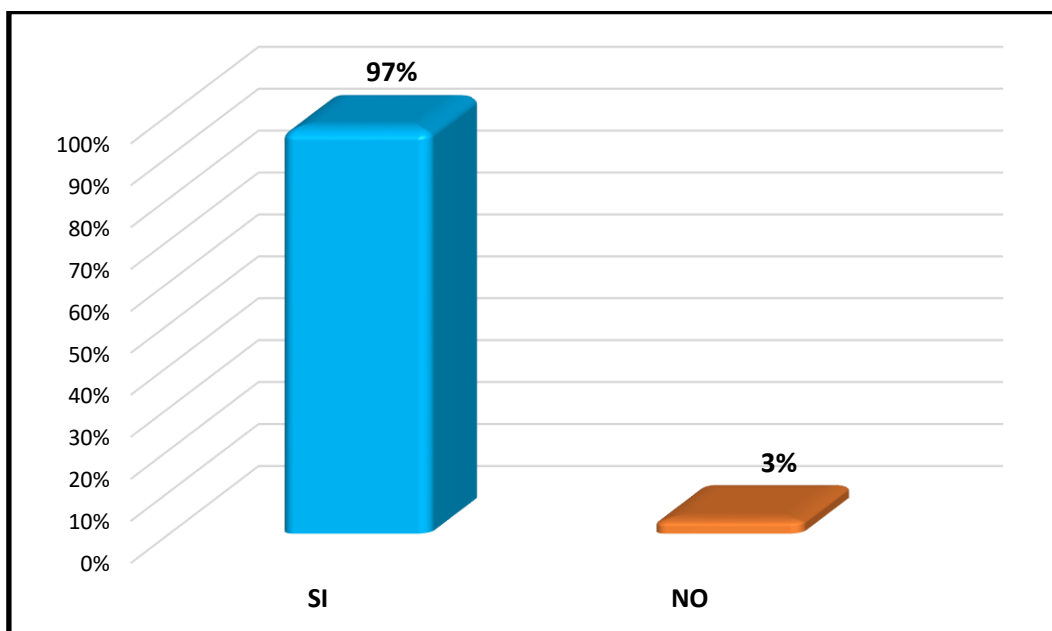


Figura 11. Empresas operadoras no respetan garantías de protección a sus usuarios.

Descripción e interpretación:

En la figura 11 se muestra que el 97% de usuarios considera que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios, mientras que el 3% de usuarios se muestra en desacuerdo.

Al respecto podemos concluir que, la mayor parte de los usuarios encuestados considera que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección ya que, muchas veces los asesores niegan la presentación de reclamos, omiten opiniones previas al resultado del procedimiento, niegan el acceso al expediente, no encauzan el procedimiento, etc., lo cual trae consigo un mayor grado de confusión y afectación en el desarrollo de lo actuado.

4.1.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

La presente entrevista, se desarrolló el 18 de octubre de 2018, en la que se contó con la participación de la **Dra. Mirela Rojas Pilares con Registro CAL 51618, Analista de la Sub Gerencia de Servicio al Usuario de OSIPTEL**. Luego de realizar 03 interrogantes, nos proporcionó amplia información, la cual se detalla a continuación:

Interrogante N°01

¿Usted considera que las empresas operadores brindan información suficiente y necesaria a sus usuarios respecto a la presentación de reclamos, medios probatorios, recurso de apelación y queja? ¿Cuál su opinión o perspectiva?

En mi opinión, considero que los asesores de las empresas operadoras no brindan la información necesaria y suficiente que debería tener el usuario, ya que la mayoría de ellos se apersonan a nuestras oficinas y otras sedes descentralizadas del OSIPTEL, a efectos de averiguar y conocer las materias reclamables, el procedimiento de un reclamo, el llenado de formularios, ante quien se presentan, así como también que medios probatorios pueden actuarse; más aún, solicitan información acerca de los plazos para la interposición de la queja y recurso de apelación, los cuales deberían ser proporcionados de manera oportuna y sin omisiones.

Asimismo, cuando hablamos de información oportuna y sin omisiones, entendemos que los asesores de las empresas operadoras deberán brindar una asesoría básica y poner todos sus conocimientos de alcance al usuario, el cual deberá contener como mínimo, los señalado en el artículo 15° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicio Públicos de Telecomunicaciones; tal situación condiciona a que la empresa operadora pueda garantizar el proseguir de un debido procedimiento administrativo, el mismo que no puede contener vicios o errores que perjudiquen el reclamo interpuesto por los usuarios. Cabe precisar que de la regulación contenida en el artículo 15° del citado reglamento, es posible extraer un carácter imperativo, que

genera obligación a las empresas operadoras, para brindar la información suficiente y necesaria a favor de los usuarios.

De esta manera, los usuarios deben de tener la información mínima para sostener un sistema de protección frente a las empresas operadoras, es más afrontar un procedimiento administrativo trilateral con las garantías mínimas de un debido procedimiento.

Interrogante N° 02

¿Cuál es su opinión acerca de las resoluciones infundadas o improcedentes que emite el OSIPTEL en las que se puede apreciar un claro desconocimiento por parte del usuario tanto en materias, plazos, etc.?

Antes de responder a la pregunta, debemos entender previamente, que si los asesores de las empresas operadoras no brindan una correcta información ya sea porque simplemente no fue proporcionada de manera oportuna, fue omitida o deficiente, los problemas van a continuar y coexistir, siendo los más perjudicados los usuarios. Esta situación implica grave afectación al procedimiento administrativo, vulnerando notablemente entonces el principio básico y fundamental del debido procedimiento administrativo.

En ese orden de ideas, podemos decir, que las resoluciones administrativas que son emitidas por el TRASU y que declaran infundado o improcedente las quejas y/o los recursos de apelación, muchas veces confirman lo resuelto por las empresas operadoras en su contenido por estar fuera de plazo, es decir extemporáneo, por las materias objeto de reclamo, etc. Sin lugar a dudas, esto, tiene que ver con una infracción a la norma por parte de la empresa operadora, en el extremo de la falta de información que sufren los usuarios, porque los asesores de la ya mencionada no cumplen con los estándares mínimos, por lo que cuando el usuario quiere reclamar, no sabe cómo plantearlo, tampoco conoce cuanto tiempo tiene para interponer su recurso de apelación y queja, etc. Cabe precisar, que estos problemas no solo ocurren en las atenciones presenciales sino también en las que son vía web y vía telefónica ya que muchas veces los asesores, registran incorrectamente los reclamos y no por la verdadera razón que se pretende reclamar.

A todas luces, esta situación se vuelve irreversible, lo cual traerá como consecuencia que en un futuro se declare infundado o improcedente los reclamos que se puedan interponer, además está trae como perjuicio el tiempo del usuario, el rechazo de su reclamo y el agotamiento de sus esfuerzos.

Interrogante N° 03

¿En su opinión considera que la falta de información por parte de las empresas operadoras a los usuarios afecta el debido procedimiento administrativo?

Si, principalmente cuando los usuarios no tienen el conocimiento previo para presentar un reclamo y demás. La falta de información de las empresas operadoras, es una situación que se sitúa día a día, más aún cuando existen reclamos hasta por la falta de veracidad e idoneidad en la venta de sus servicios o productos. Este hecho genera un menoscabo a los derechos de los usuarios, porque la información es indispensable cuando se requiere proseguir un adecuado procedimiento administrativo. Es más, OSIPTEL, debería hacer una previa revisión de los expedientes administrativos y la descripción de hechos que se desprenden del reclamo, si es correcto el objeto de la reclamación, con la finalidad de conocer la verdadera razón y sustento de reclamo que pretendía el usuario y no declarar infundado o improcedente una solicitud, que podría existir una vulneración a los derechos de los usuarios

Por eso, es necesario fiscalizar las conductas de las empresas operadoras, para que así el OSIPTEL pueda tener los elementos necesarios para emitir una resolución debidamente motivada. Entonces, es posible decir que la falta de información si vulnera el debido procedimiento administrativo.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados de nuestro trabajo de investigación, pudimos determinar lo siguiente:

En relación a la hipótesis general, el factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018, es la falta de información al usuario, podemos decir que esta fue aceptada; mientras que la hipótesis nula, el factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018, es la falta de información al usuario, fue rechazada

Asimismo, en lo referido a las hipótesis específicas planteadas podemos decir lo siguiente:

En razón a la hipótesis específica I, la relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes, podemos decir que esta fue aceptada; mientras que la hipótesis nula, La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes, fue rechazada.

Asimismo, con respecto a la hipótesis específica II, la relación entre los elementos debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes, podemos decir que esta fue aceptada; mientras que la hipótesis nula, La relación entre los elementos debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes, fue rechazada.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

V. Discusiones, conclusiones y reconocimientos

5.1. Discusión de resultados

En la etapa de discusión, se realiza un análisis acerca de todo el material con el que contamos, con la finalidad de demostrar nuestras hipótesis, para ello se realizó el procesamiento de la información, lo cual trajo consigo lo siguiente:

- ❖ **La hipótesis general** planteada para nuestra investigación se ha establecido como: “El factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018, es la falta de información al usuario”.

a) Resultado - Antecedentes

De los antecedentes propuestos en la presente investigación sobre el debido procedimiento que refieren los autores, a una amplia gama jurisprudencial que inciden específicamente *al respeto por el debido procedimiento, que garantiza al administrado el acceso al expediente, obtener una decisión debidamente motivada y en la protección de sus derechos fundamentales*, como acceso a la información idónea, ofrecer medios probatorios y conocimiento del estado del procedimiento administrativo.

En tal sentido, el 87% de la muestra encuestada, considera que el hecho de omitir información a los usuarios al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja, producen una afectación procedimiento administrativo, y afectación a sus derechos.

En esta línea, se infiere que la omisión o reserva de la información por parte de las empresas operadoras, produce error en los reclamos

presentados por parte de los usuarios y esto conllevaría a continuar un procedimiento administrativo defectuoso.

b) Resultado – Norma

Según las normas que regulan la atención de reclamos en el sector de telecomunicaciones, que tiene como sujetos principales al usuario, empresa operadora y el organismo regulador, y el cumplimiento de las disposiciones normativas. Bajo este orden de ideas, el reglamento de atención de reclamos, la empresa operadora tiene la obligación y deber, de brindar la información oportuna, veraz, clara, necesaria y suficiente al usuario, con la finalidad que este último, pueda ejercer mejor la defensa de sus derechos.

Por ello, el 63% de la muestra encuestada considera que antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, no brindan información oportuna; entendiéndose esta información básica y necesaria para el usuario, y éste pueda utilizarlo al momento de interponer cualquier reclamo, recurso de apelación y queja.

De acuerdo a lo descrito, se colige que el hecho de no brindar la información oportuna, implica una serie de consecuencias, tales como infracción a las normas, incumplimiento del deber de informar y posteriores deficientes frente a un debido procedimiento administrativo. Esta situación, conlleva a la falta de protección de los derechos del usuario y la necesidad de implementar un sistema normativo que el usuario respalde su derecho y pueda otorgar la conformidad que ha sido debidamente informado.

c) Resultado - Jurisprudencia

El conjunto de casos administrativos mantiene una tendencia a la emisión de las resoluciones administrativas de improcedencia e infundados de reclamos, en atención a la falta de información al

usuario, que traen consigo el mal planteamiento de un reclamo, la falta de conocimiento de presentación de medios probatorios o desconocimiento de plazos. En el expediente N° 0138327-2018/TRASU/ST-RA, declaran la improcedencia al reclamo presentado por el usuario, por haber presentado de manera extemporánea su recurso de apelación, por desconocimiento de los plazos, a partir de la falta de información por parte de la empresa operadora. El 93 % de la muestra encuestada considera que los asesores de las empresas operadoras brindan información deficiente, que los mismos, tergiversan o confunden los plazos para la interposición de reclamos, recurso de apelación y queja, hecho que confunde al usuario. Asimismo, el usuario al no tener la información adecuada, perjudica a todas luces al debido procedimiento administrativo y la emisión de resoluciones administrativas que declaran la improcedencia de reclamos o infundados.

Bajo las consideraciones expuestas, se colige que las resoluciones administrativas en segunda instancia que declaran la improcedencia a las solicitudes de reclamos o en su defecto infundado, es a consecuencia de la información deficiente por parte de las empresas operadoras. Es necesario, la protección de la defensa de los derechos de los usuarios y que estos deben estar garantizados a partir de la información adecuada y eficiente a los usuarios, la misma que deberá ser corroborará a partir de la conformidad de la información por parte del usuario.

- ❖ **La hipótesis específica I**, se plantea que, la relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes.

a) Resultado – Antecedentes

De los antecedentes de la presente investigación se debe inferir que, *existe una inadecuada aplicación del debido procedimiento en tanto los organismos reguladores no garanticen los derechos de los usuarios*, y creen igualdad de condiciones entre los ya mencionados y las empresas operadoras con respecto a la información recibida puesta que esta llega de forma defectuosa, incompleta, omitida y no oportuna.

En tal sentido, el 80% de la muestra encuestada, considera que las empresas no brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias que pueden ser reclamadas ante el OSIPTEL y el INDECOPI, generando así confusión con respecto a que entidad debe ser conocedora de su reclamo, y por ende iniciar un procedimiento administrativo ante entidad incorrecta lo que trae como consecuencia una resolución improcedente por la materia reclamable.

En sentido, podemos deducir, que los usuarios desconocen las facultades y competencias tanto del OSIPTEL como del INDECOPI, por lo que inician procedimientos administrativos en las vías equivocadas, provocando la pérdida de su tiempo y agotamiento por lo tedioso y complejo que resulta solucionar su reclamo.

b) Resultado – Norma

Al respecto, según lo contemplado en el artículo 15 - del Reglamento de Reclamos del mencionado organismo regulador, en concordancia con el artículo 32, podemos decir, que si no se cumple con brindarle toda la información necesaria al usuario, este no tendrá conocimiento de cuáles son las condiciones mínimas para que su reclamo siga el conducto adecuado y no sea declarado improcedente por una materia que no resulte ser

de competencia del OSIPTEL o por no interponer un recurso dentro del plazo establecido , etc.

Por ello, el 83% de la muestra encuestada considera que las empresas operadoras no informan por ninguno de sus diversos medios ni a través de sus resoluciones de primera instancia, cual es el plazo para presentar recurso de apelación, lo cual trae como consecuencia que este sea presentado extemporáneamente y por consiguiente tener una resolución de segunda instancia improcedente.

En relación a lo mencionado, podemos decir, que las empresas operadoras incurren en la no información oportuna u omisión de las materias reclamables, plazos, recursos o queja, lo cual genera una situación de desventaja a usuario y por consecuencia la obtención de una resolución con desfavorable.

c) Resultado – Jurisprudencia

A lo largo del periodo 2017-108 se han podido expediente de los cuales la gran mayoría son infundados e improcedentes, los cuales obedecen a la falta de información al usuario, con respecto a las materias reclamables, plazos, instancias, etc. Como ejemplo tenemos el expediente N° 0044322-2018/TRASU/ST-RQJ, en el cual declaran la improcedencia de la queja presentada por el usuario, por haberla presentado cuando aún no había vencido los plazos con los que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo, lo cual genera una gran insatisfacción con respecto al procedimiento seguido. El 77% de la muestra encuestada considera que las empresas operadoras por ninguno de sus diversos canales informan al usuario que ante la falta de respuesta a su reclamo queda expedito su derecho para interponer una queja. En ese orden de ideas, el usuario al no tener la información oportuna o que esta sea omitida, genera malestar y, por ende, siente que no cuenta

con el respaldo del organismo regular que debería ver por sus derechos.

En este orden de ideas, debemos de señalar, que si el usuario manejara la información básica y adecuada que conoce la empresa operadora sobre los procedimientos de reclamos, habría un menor índice de resoluciones con sentido infundado e improcedente, porque así sería un mejor defensor de sus derechos.

- ❖ **La hipótesis específica II**, establece que la relación entre los elementos debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes.

a) Resultado - Antecedentes

De acuerdo con los antecedentes de nuestra investigación se decir que, *el principio del Debido Procedimiento administrativo consta de una serie de derechos, como emitir una resolución motivada, derecho al expediente, etc.*, sin embargo, no existe respeto de ello por parte de las empresas operadoras, puesto que por la información deficiente que tienen los asesores muchas veces se emiten resoluciones que se no encuentra con una adecuada motivación, solo resultan ser una plantilla que siempre se usa para las mismas materias, lo mismo ocurre con el no acceso a la información, expediente, entre otros, lo cual solo afecta a las garantías de protección al usuario. Por ello, el 93% de la muestra encuestada, considera que las empresas no emiten resoluciones debidamente motivadas generando así un alto grado de insatisfacción con respecto al procedimiento seguido.

Asimismo, podemos decir que los usuarios sufren un atropello al no respetarse los derechos del debido procedimiento, por consecuencia, el desconocimiento de la información mínima y

necesaria genera afectación al debido procedimiento administrativo.

b) Resultado - Norma

Según lo contemplado en el título II – Garantías de Protección al Usuario, podemos decir, que existen artículos que no resultan ser cumplidos por las empresas operadoras, como lo son el deber de encauzar un procedimiento, la prohibición de condicionar un reclamo, no realizar prácticas prohibidas, el permitir el acceso al expediente, etc., todo ello en razón a la desinformación que manejan los asesores, así como también al no respetar los parámetros de la calidad de atención que deben seguir las empresas operadoras con respecto a sus usuarios. De este modo, es que el 97% de la muestra encuestada considera, que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a los usuarios, por lo tanto, resultan propensos al inadecuado desarrollo de su procedimiento de reclamo, ya que en primera instancia tendrán resoluciones con fallo improcedente.

Podemos deducir entonces, que se debe de tener en cuenta que el organismo regular tampoco ha tomado medidas preventivas para solucionar este problema que se viene suscitando desde hace muchos años atrás, generando así, un rechazo por parte de los usuarios.

c) Resultado - Jurisprudencia

En razón de la información deficiente, el no acceso a la información y no respeto por las garantías de protección al usuario, es que vemos resoluciones como la del expediente N° 0038708-2018/TRASU/ST-RQJ, en el cual declaran la improcedencia de la queja presentada por el usuario, porque no se encuentra comprendida dentro de los supuestos respecto de los cuales cabe la presentación de una queja, toda vez que se trata de la reiteración de un reclamo, lo cual genera estado de

desconcierto en el usuario, toda vez que cree que esta siguiendo los pasos correctos para llegar a una resolución favorable. Es así, que el 93 % de la muestra encuestada considera que las empresas operadoras brindan información deficiente, por no ser conocedores de cómo y qué tipos de recursos deben de ser planteados para que no se afecte el adecuado desarrollo del procedimiento. En base a lo mencionado, se puede decir que el usuario inicialmente confía en la orientación brindada por los asesores, pero con el transcurrir del procedimiento se dan cuenta que muchas veces por la información deficiente y otros elementos, llegaron a un estado de error.

Por lo tanto, el usuario, se encuentra en una situación poco alentadora, ya que, por buena fe, esperan que los asesores de las empresas operadoras brinden las pautas necesarias para poder solucionar su reclamo que consideran justo, pero casi siempre suelen haber hechos que cambian el curso de su procedimiento.

5.2. Conclusiones

Primera. Con respecto a los usuarios debemos de señalar que, en efecto, la gran mayoría de ellos desconoce de las materias reclamables, plazos, medios probatorios que pueden actuarse, entre otros; con lo cual se evidencia que la falta de información es el factor principal que trae como consecuencia que se generen resoluciones infundadas e improcedentes tanto en primera como en segunda instancia administrativa.

Segundo. Con respecto a las empresas operadoras, vale decir, que la no información oportuna u omisión de información sobre lo contemplado en el artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario, conlleva a que no existan condiciones mínimas para que el usuario pueda seguir un debido procedimiento administrativo, dejándolo así en un estado de vulnerabilidad y desventaja.

Tercero. Con respecto al OSIPTEL, podemos decir, que no ha tomado medidas a fin de evitar que se respeten las garantías de protección al usuario en la medida que se no existen resoluciones debidamente motivadas por la información deficiente con la que cuentan los asesores y porque se restringe la información con respecto al estado de algún trámite, expediente, es por ello, que los usuarios se sienten desprotegidos y no ven a este organismo como protector de sus derechos.

5.3. Recomendaciones

Primera. Con respecto al estado en que se encuentran los usuarios por la falta de información en la que incurren las empresas operadoras, se recomienda, se recomienda aprobar el Proyecto de resolución que modifica los artículos 15° y 29° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ya que ello conllevará a que se deba de firmar un acta de conformidad respecto a la orientación, lo cual traería como consecuencia la reducción del índice de resoluciones infundadas e improcedentes.

Segundo. Con respecto, a la no información oportuna u omisión de información en la que incurren las empresas operadoras, se recomienda capacitar a sus asesores a corto plazo, en los temas concernientes a la calidad de atención, marco normativo, así como también acerca de los procedimientos administrativos y casuística del TRASU, a efectos de ampliar sus conocimientos, capacidad de análisis y así puedan dar una idónea orientación, en donde el usuario pueda sentirse en igualdad de condiciones con la empresa operadora en relación a la información.

Tercero. Asimismo, se recomienda al OSIPTEL, en específico a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) tomar como referencia los resultados obtenidos en nuestra investigación a efectos de emitir medidas que preventivas para que respeten las garantías de protección al usuario, y por consecuencia no generen afectación al debido procedimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Baca, G. (2002). *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo II. Lima, Perú: Editorial Gaceta jurídica
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- De Bernardis, L. M. (1995). *La Garantía del Debido Proceso*. Lima, Perú: Cultural Cuzco Editores.
- Devis, H. (1974). *Teoría General del Proceso*, (3ra. Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Universidad.
- Dromi, J. R. (1986). *El Procedimiento Administrativo*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Instituto Nacional Administración Pública.
- Dromi, J. R. (1987). *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Astrea.
- Esparza, I. (1995). *El Principio del Proceso Debido*. Barcelona, España, Editorial Bosh.
- Gordillo, A. (2014). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Fundación de Derecho Administrativo.
- Maldonado, M. A. (2015). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos*, Revista Gaceta Jurídica Editores.
- Ossorio, M. (1999). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Datascan Heliasta.
- Patrón, P. y Patrón, P. (1998). *Derecho Administrativo y Administración Pública en el Perú*. Lima, Perú: Editorial Grijley.

Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*, México D.C., México: Editorial Limusa S.A.

Artículos

Aniorte, N. (2018) Diseño de la investigación. *Metodología de la Investigación I*. Recuperado en: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm

Cheesman, S. (2010). *Conceptos básicos en la investigación*. Recuperado en: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>

Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) *Métodos de investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/387082498/Problemas-e-hipotesis-Fred-Kerlinger-y-Howard-Lee-2002>.

Poder Judicial del Perú (2007). *Diccionario Jurídico del Poder Judicial del Perú*. Recuperado de: <http://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>

Souza, V., Driessnack, M y Costa, I. (2007). Diseños de investigación cuantitativa. *Scielo*. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf

Vásquez, I. (2005) Tipos de estudio y métodos de investigación. *Gestiopolis*. Recuperado en: <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Revistas

García, E. (2003). La justicia administrativa en el cambio de siglo. *Revista de Estudios de Derecho Público: Justicia Administrativa en México e Iberoamérica. Volumen 13*. pp. 20-50.

Huapaya, R. (2005a). ¿Cuáles son los alcances del derecho al debido procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General?, *Revista Gaceta Jurídica Editores, Volumen I, N° 141* pp. 169 - 191.

Huapaya, R. (2015b). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano, *Revista Ius Et Veritas, Volumen I, N° 50* pp. 368 -397.

Morón, J. C. (2011). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. *Revista Gaceta Jurídica Editores, 9na. edición, N° 9934*, pp. 58-70.

Northcote, C. (2008). Regulación del Procedimiento Administrativo Trilateral. *Revista Actualidad Empresarial, N° 150*, pp. 1-2.

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação, (1)*, 11-22.

Tassano, H. (2008). Los Organismos Reguladores de Servicios Públicos. *Revista de Derecho Administrativo, N° 4*, pp. 89-106.

Tesis

Cosíos, P. (2016) *Gestión y prestación del servicio público de telecomunicaciones en Ecuador desde la nueva perspectiva constitucional* (Tesis para grado académico de Magister). Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.

- León, T. L. (2016), *Potestad sancionadora del Osiptel en el incumplimiento del marco normativo* (Tesis para obtener título de Abogado). Universidad de Huánuco.
- Ordoñez, O. A. (2011). *El debido procedimiento administrativo en los organismos reguladores* (Tesis para grado académico de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM.
- Ortiz, J. I. (2014). *El derecho fundamental del acceso a la justicia y las barreras de acceso en poblaciones urbanas pobres en el Perú*, (Tesis para grado académico de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP.
- Paredes, D. (2013). *El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico* (Tesis para grado académico de Magister). Universidad Católica de Chile.
- Ponce, L. M. (2014). *Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones* (Tesis para grado académico de Magister). Universidad Nacional de Trujillo.
- Romero, J. M. (2016) *El debido procedimiento en el Proceso Administrativo Disciplinario* (Tesis para obtener título de Abogado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Suárez, D. A. (2016). *Regulación y competencia en el sector de las telecomunicaciones: la experiencia de la República Dominicana*, (Tesis para grado académico de Doctor). Universidad de Valladolid de España.
- Suárez, M. C. (2014). *El procedimiento administrativo disciplinario de la función judicial desde la perspectiva constitucional* (Tesis para grado académico de Magister). Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.
- Viñuales, S. (2014). *El procedimiento administrativo de la administración europea: de la regulación sectorial a la construcción de un régimen general* (Tesis para grado académico de Doctor). Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED, Madrid, España.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nombres y apellidos: Katherine Chavez Salomon / Jinmy Jacobo Delgado

EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES A SUS USUARIOS DEL DISTRITO DE SAN BORJA 2017-2018

PROBLEMA: DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	LIMITACIONES	ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	HIPÓTESIS
<p>A lo largo de estos últimos años, se ha podido apreciar que el desarrollo tecnológico continuo ha traído como consecuencia que, en el Perú, exista cada vez un mayor número de usuarios de los servicios públicos en telecomunicaciones (en adelante "usuarios"), es por ello, que el Estado a través del OSIPTEL (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones) quien regula y supervisa dicho sector, cumple un rol de defensa de los intereses de este agente involucrado, principalmente velando por sus derechos y regulando el mercado en servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>De este modo, es que el OSIPTEL, como organismo regulador verifica el cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas operadoras que ofrecen el servicio público en telecomunicaciones (en adelante "empresas operadoras"), así como también los reglamentos a los que deben adecuarse para brindar una clara información y un idóneo servicio a sus usuarios. Sin embargo, a pesar de lo expuesto anteriormente, las mencionadas empresas operadoras, no cumplen con lo estipulado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD-OSIPTEL, en específico en el extremo contenido en el artículo 15.- sobre información a ser proporcionada al usuario.</p> <p>Es así, que ello ha producido una serie de eventos negativos relativos al planteamiento de los reclamos por parte de los usuarios, dejándolos en un estado de vulneración, y esto es debido a que las materias reclamables no son del todo conocidas, los orientadores de las empresas operadora no suelen ser claros en sus explicaciones de los procedimientos a seguir en esta vía administrativa, así como también que las resoluciones de primera instancia emitidas por las empresas operadoras en muchas oportunidades carecen de cierto requisito de forma como resulta ser por ejemplo el plazo para presentar recurso de apelación, lo cual conlleva a la una afectación al debido procedimiento administrativo, entre otros.</p> <p>Asimismo, de la evaluación del año 2017 el TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) como última instancia administrativa para la solución de reclamos, cuenta con un mayor índice de resoluciones finales con sentido "improcedente", lo cual tiene como origen lo mencionado en el párrafo que antecede.</p> <p>Es por esto, que el OSIPTEL, se ha visto en la imperiosa necesidad de intensificar sus campañas de orientación a través de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario a efectos de poder poner de conocimiento público cuales son los procedimientos de reclamos e instancias que se deben de seguir en esta vía administrativa.</p> <p>Por ello, consideramos que la presente tesis, resulta ser de suma importancia y relevante en todos sus aspectos, a efectos de poder contribuir a la protección del usuario frente a las empresas operadoras, quienes tienen la mejor posición en el procedimiento administrativo trilateral.</p> <p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuáles son los factores que afectan al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO I:</p> <p>¿De qué manera se relacionan los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo con los defectos de las empresas operadoras en el distrito de San Borja 2017-2018?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO II:</p> <p>¿De qué manera se relacionan los elementos del debido</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar cuáles son los factores que afectan al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO I:</p> <p>Oe1: Demostrar de qué manera se relacionan los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo con los defectos de las empresas operadoras en el distrito de San Borja 2017-2018</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO:</p> <p>Oe2: Demostrar de qué manera se relacionan los elementos del debido procedimiento administrativo con los vicios de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018</p>	<p>JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:</p> <p>Esta investigación se realizará con el fin de poder ampliar, contribuir y aportar conocimientos en el campo del Derecho Administrativo y Regulatorio, siendo más específicos en el sector de las Telecomunicaciones. Asimismo, buscamos analizar si es determinante para los usuarios del distrito de San Borja contar información clara e idónea al momento de iniciar su procedimiento de reclamo en esta vía administrativa.</p> <p>JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:</p> <p>En nuestra investigación, se aplicará como eje fundamental cuestionarios a los usuarios del distrito de San Borja, así como también la matriz de análisis de contenido, entre otros métodos de recolección de información, los cuales nos servirán para analizar datos, contribuyendo de este modo a dejarnos claro el estado de vulneración en que se encuentra este agente involucrado.</p> <p>JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:</p> <p>En el aspecto práctico, la presente investigación se realiza porque existe la necesidad de explicar de manera clara, idónea y necesaria como es que la falta de información por parte de las empresas operadoras hacia sus usuarios arribaron a un gran número de resoluciones improcedentes emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante "TRASU"). De esta manera los resultados obtenidos podrán ser usados en el campo del Derecho Administrativo, Derecho Regulatorio y otros.</p> <p>JUSTIFICACIÓN LEGAL:</p> <p>Nuestra justificación legal se sustenta en el Reglamento para la Atención de Usuarios de los Servicios Públicos en Telecomunicaciones, ya que si bien es cierto se contempla que al usuario se le debe dar cierta información antes, durante y después de la presentación de un reclamo, esto no llega a cumplirse por parte de las empresas operadoras.</p>	<p>LIMITACIÓN TEMPORAL:</p> <p>Se encuentra en relación de la falta de tiempo por el factor laboral, por lo cual debemos de dosificar los tiempos de manera adecuada para poder así procesar toda la información recaudada.</p> <p>LIMITACIÓN BIBLIOGRÁFICA:</p> <p>Bajo este parámetro, la limitación de nuestra investigación se centró en la poca información que existe sobre nuestro tema, así como también la dificultad que había para acceder a la misma, puesto que no todas las resoluciones se encuentran en la página web. De igual modo, las empresas operadoras se protegerán de no filtrar algún tipo de dato, por lo que necesitaremos como colaborador al OSIPTEL, y los casos que han sido resueltos.</p> <p>En el aspecto práctico, la presente investigación se realiza porque existe la necesidad de explicar de manera clara, idónea y necesaria como es que la falta de información por parte de las empresas operadoras hacia sus usuarios arribaron a un gran número de resoluciones improcedentes emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante "TRASU"). De esta manera los resultados obtenidos podrán ser usados en el campo del Derecho Administrativo, Derecho Regulatorio y otros.</p> <p>JUSTIFICACIÓN LEGAL:</p> <p>Nuestra justificación legal se sustenta en el Reglamento para la Atención de Usuarios de los Servicios Públicos en Telecomunicaciones, ya que si bien es cierto se contempla que al usuario se le debe dar cierta información antes, durante y después de la presentación de un reclamo, esto no llega a cumplirse por parte de las empresas operadoras.</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado. Partiendo de esa premisa podemos explicar que la presente investigación es cuantitativa, ya que "... utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías". (Hernández, 2014, p.65).</p> <p>TIPO Y DISEÑO:</p> <p>Como señala Cheesman (2010) "... la investigación se puede definir como la acción y el efecto de realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia y teniendo como fin ampliar el conocimiento científico". (p.1)</p> <p>Asimismo, cabe precisar que existen diversos tipos de investigación, por lo que, las discusiones para aceptarlas proponen circunstancias confusas en estilos, formas, enfoques y modalidades (Vásquez, 2005).</p> <p>De este modo, entonces podemos inferir que la presente investigación es de tipo básica, pura o fundamental, ya que tiene el propósito fundamental de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. En este tipo de investigación lo que más resulta importante es conocer y entender el problema, despreocupándose de su aplicación práctica.</p> <p>De otro lado, respecto al diseño para el autor Aniorte (2018):</p> <p>El diseño de la investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de la investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable".</p> <p>Por ello, de acuerdo con lo mencionado anteriormente es válido señalar que el diseño empleado es el descriptivo correlacional ya que describe variables y las relaciones que se dan de forma natural entre las mismas (Souza, Driessnack & Mendes, 2007, p.4), es decir entre el debido procedimiento administrativo y la información al usuario de las empresas operadoras de telecomunicaciones.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, 2014, p.65).</p> <p>Por lo tanto, en nuestra investigación, se tuvo en cuenta como tal a 300 usuarios del distrito de San Borja, que acuden a los Centro de Atención al Cliente de las diferentes empresas operadoras y que han iniciado o ya tienen en trámite un procedimiento de reclamo.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra puede entenderse como "... el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Tamayo y Tamayo, 1997, p.38).</p> <p>De este modo, la muestra utilizada será de tipo no probabilístico de conveniencia, debido a la accesibilidad y vínculo cercano que tenemos con la población materia de análisis.</p> <p>Cabe precisar, que la muestra se encuentra conformada por el 10 % de la población, es decir, 30 usuarios de las diversas empresas operadoras. Una vez aplicado el muestreo, recolectaremos respuestas por parte de la población evaluada, acerca de la afectación al debido procedimiento administrativo por falta de información que mantienen los usuarios.</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>La técnica empleada será la de encuesta a los usuarios del distrito de San Borja y la entrevista a una Analista del ya mencionado organismo regulador de telecomunicaciones.</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Se refiere a cualquier tipo de recurso que utiliza el investigador; para allegarse de información y datos relacionados con el tema de estudio. Es así, que, en virtud de lo antes expuesto, el instrumento de recolección de datos empleado para nuestra investigación será el cuestionario y guía de entrevista a la muestra que indicamos, en este capítulo.</p> <p>H.o: La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes.</p> <p>H.o: La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA II:</p> <p>H.E2: La relación entre los elementos del debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes.</p> <p>H.o: La relación entre los elementos del debido procedimiento administrativo y los vicios de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>H.G1: El factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en telecomunicaciones en el distrito de San Borja 2017-2018, es la falta de información al usuario.</p> <p>H.o: El factor principal que afecta al debido procedimiento administrativo en función del ejercicio de las empresas operadoras en el distrito de San Borja 2017-2018, no es la falta de información al usuario.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA I:</p> <p>H.E1: La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, generan resoluciones infundadas e improcedentes.</p> <p>H.o: La relación entre los tipos de afectación al debido procedimiento administrativo y los defectos de las empresas operadoras en el distrito de san Borja 2017-2018, no generan resoluciones infundadas e improcedentes.</p>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en nuestra calidad de Bachiller, hemos elaborado el proyecto de tesis titulado: **“EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES A SUS USUARIOS DEL DISTRITO DE SAN BORJA 2017-2018”**, cuyo desarrollo nos permitirá optar el Título de Abogado.

En tal sentido, es imprescindible validar el(los) instrumento(s) con los cuales recogeré los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación del(los) instrumento(s) en mención. Conocedor(a) de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, he considerado conveniente recurrir a su persona.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual(es) de la(s) variable(s) y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la(s) variable(s).
- Certificado de validez de contenido del(los) instrumento(s).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

KATHERINE M. CHAVEZ SALOMON

DNI N° 48598451

MILTON JINMY JACOBO DELGADO

DNI N° 30430460

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable 1: Debido Procedimiento Administrativo

Definición conceptual: Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

Dimensión 1: Tipos de afectación al debido procedimiento

1.1 Omisión de información

1.2 Información oportuna

Dimensión 2: Elementos

2.1 Acceso a la información

2.2 Debida motivación

Variable 2: Información de las empresas operadoras

Definición conceptual: Es la obligación que tienen las empresas operadoras de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, datos claros, veraces, detallados y precisos.

Dimensión 1: Defectos

1.1 Materias reclamables

1.2 Plazo para la interposición de recursos impugnatorios

1.3 Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento

Dimensión 2: Vicios

2.1 Información deficiente

2.2 Garantías de protección

“OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

Variables	Dimensiones	Ítems	Escala Dicotómica
Debido Procedimiento Administrativo	Tipos de afectación al debido procedimiento	¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja?	1.Si 2.No
		¿Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna?	
	Elementos	¿Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios?	
		¿Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas?	

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 1: Tipos de afectación al debido procedimiento

- ❖ Omisión de información
- ❖ Información oportuna

Dimensión 2: Elementos

- ❖ Acceso a la información
- ❖ Debida motivación

“OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: INFORMACION DE EMPRESAS OPERADORAS”

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DICOTÓMICA
Información de Empresas Operadoras	Defectos	¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI?	1.Si 2.No
		¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?	
		¿Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación?	
		¿Ha recibido usted información por parte de las EMPRESAS OPERADORAS A TRAVÉS DE SUS diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja?	
		¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, acerca de que Medios probatorios que pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo?	
	Vicios	¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?	
		¿Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios?	

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 1: Defectos

- ❖ Materias reclamables
- ❖ Plazo para la interposición de recursos impugnatorios
- ❖ Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento

Dimensión 2: Vicios

- ❖ Información deficiente
- ❖ Garantías de protección

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Tipos de afectación al debido procedimiento									
1	Omisión de información	X		X		X		X		
2	Información oportuna	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Elementos									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Acceso a la información	X		X		X		X		
2	Debida motivación	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): Si hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog. Rojas Pizarro, Mirella DNI: 40601189
 Especialidad del validador: Derecho Administrativo

Lima sur, 16 de 10 de 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.
 Reg. CAL 51618

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS “

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Defectos									
1	Materias reclamables	X		X		X		X		
2	Plazo para la interposición de recursos impugnatorios	X		X		X		X		
3	Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Vicios									
1	Información deficiente	X		X		X		X		
2	Garantías de protección	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog. Rojas Pizarro, Mirela DNI: 40601189

Especialidad del validador: Derecho Administrativo

Lima sur, 16 de 10 de 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.




Firma del Experto Informante.

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Tipos de afectación al debido procedimiento									
1	Omisión de información	X		X		X		X		
2	Información oportuna	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Elementos									
1	Acceso a la información	X		X		X		X		
2	Debida motivación	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog.: Mg. ESPINOZA PAJUELO, LUIS ANGEL

DNI: 10594662

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

Lima sur, 16 de 10 de 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.

⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.


 Luis Angel Espinoza Pajuelo
 ABOGADO
 Reg. CAL. 33243
 Magister en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS “

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Defectos									
1	Materias reclamables	X		X		X		X		
2	Plazo para la interposición de recursos impugnatorios	X		X		X		X		
3	Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Vicios									
1	Información deficiente	X		X		X		X		
2	Garantías de protección	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog. Mg. ESPINOZA PAJUELO, LUIS ANGEL DNI: 10.594662

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Lima sur, 16 de 10 de 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.

⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.


 Luis Angel Espinoza Pajuelo
 ABOGADO
 Reg. C.A.L. 25243
 Firma del Experto Informante.

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Tipos de afectación al debido procedimiento									
1	Omisión de información	X		X		X		X		
2	Información oportuna	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Elementos									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Acceso a la información	X		X		X		X		
2	Debida motivación	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Abog. MENACHO, JASPE, EDISON DNI: 40363444

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

Lima sur, 16 de 10 de 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente Dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.



Edison Menacho Taipei
 ABOGADO
 Reg. CAL 47300

Firma del Experto Informante.

"CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS "

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Defectos									
1	Materias reclamables	X		X		X		X		
2	Plazo para la interposición de recursos impugnatorios	X		X		X		X		
3	Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Vicios									
1	Información deficiente	X		X		X		X		
2	Garantías de protección	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MG. / Abog. MENACHO TAIFE EDISON

DNI: 40363444

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Lima sur, 16 de 10 de 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.

⁴Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.


Edison Menacho Taipe
 ABOGADO
 Reg. GAL-47300

Firma del Experto Informante.

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Tipos de afectación al debido procedimiento									
1	Omisión de información	X		X		X		X		
2	Información oportuna	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Elementos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Acceso a la información	X		X		X		X		
2	Debida motivación	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog.: ANA CECILIA ALEGRIA TRUJILLO DNI: 08239138

Especialidad del validador: DEFENSA PENAL

Lima sur, 15 de 10 de 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CECILIA ALEGRIA TRUJILLO
ABOGADA
Reg. C.A.L. 23442

"CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS "

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Defectos									
1	Materias reclamables	X		X		X		X		
2	Plazo para la interposición de recursos impugnatorios	X		X		X		X		
3	Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Vicios									
1	Información deficiente	X		X		X		X		
2	Garantías de protección	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SI HAY SUFICIECIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog. ANA CECILIA ALEGRIA TRUJILLO DNI: 08237138

Especialidad del validador: DERECHO PENAL

Lima sur, 16 de 10 de 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto Informante.
CECILIA ALEGRIA TRUJILLO
 ABOGADA
 Reg. C.A.L. 23442

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Tipos de afectación al debido procedimiento									
1	Omisión de información	X		X		X		X		
2	Información oportuna	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Elementos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Acceso a la información	X		X		X		X		
2	Debida motivación	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog.: ANGULO HUACHO, GIANMARCO L. DNI: 42992679

Especialidad del validador: DERECHO PROCESAL

Lima sur, 16 de 10 de 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems son suficientes para medir la dimensión.



GIANMARCO L. ANGULO HUACHO
ABOGADO
REGISTRO CAL N° 74771

Firma del Experto Informante.

“CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS “

N°	DIMENSIONES/ indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Defectos									
1	Materias reclamables	X		X		X		X		
2	Plazo para la interposición de recursos impugnatorios	X		X		X		X		
3	Medios probatorios que pueden actuarse dentro del procedimiento	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Vicios									
1	Información deficiente	X		X		X		X		
2	Garantías de protección	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. /Mg. /Abog.: ANGULO HUAYUO, GIANMARCO L. DNI: 47992678

Especialidad del validador: DERECHO PROCESAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto, y directo.
⁴Suficiencia: Los ítems son suficientes para medir la dimensión.

Lima sur, 16 de 10 de 2018


GIANMARCO L. ANGULO HUAYCO
 ABOGADO
 REGISTRO CAL Nº 34773
 Firma del Experto Informante.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Aceptado	2
Modificado	1
Rechazado	0

Ítems	J-1	J-2	J-3	J-4	J-5	Suma	Valor (V)
¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja?	2	2	2	2	2	10	1
¿Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna?	2	2	2	2	2	10	1
¿Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios?	2	2	2	2	2	10	1
¿Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas?	2	2	2	2	2	10	1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES

Aceptado	2
Modificado	1
Rechazado	0

Ítems	J-1	J-2	J-3	J-4	J-5	Suma	Valor (V)
¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI?	2	2	2	2	2	10	1
¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?	2	2	2	2	2	10	1
¿Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación?	2	2	2	2	2	10	1
¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja?	2	2	2	2	2	10	1
¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, acerca de que Medios probatorios que pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo?	2	2	2	2	2	10	1
¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?	2	2	2	2	2	10	1
¿Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios?	2	2	2	2	2	10	1

CUESTIONARIO SOBRE “EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA INFORMACION DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES A SUS USUARIOS EN EL DISTRITO DE SAN BORJA 2017-2018”

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ - LIMA – VILLA EL SALVADOR - ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Agradeceremos su participación en el desarrollo del presente cuestionario que tiene por finalidad conocer El Debido Procedimiento Administrativo y la información de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones a sus usuarios en el Distrito de San Borja 2017-2018.

El cuestionario es anónimo.

I. Aspectos generales

1.1 ¿Cuántos reclamos a ingresado ante su empresa operadora en el periodo 2017-2018?

1.2 ¿Cuántos de estos reclamos fueron declarados improcedentes?

- a) La mayoría
- b) Solo algunos
- c) Ninguno

II. Preguntas del cuestionario

2.1 ¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al usuario al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja?

- a) Si
- b) No

2.2 ¿Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna?

- a) Si
- b) No

2.3 ¿Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios?

- a) Si
- b) No

2.4 ¿Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas?

- a) Si
- b) No

2.5 ¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI?

- a) Si
- b) No

2.6 ¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?

- a) Si
- b) No

2.7 ¿Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación?

- a) Si
- b) No

2.8 ¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja?

- a) Si
- b) No

2.9 ¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, acerca de que medios probatorios que pueden actuarse dentro de su procedimiento de reclamo?

- a) Si
- b) No

2.10 ¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?

- a) Si
- b) No

2.11 ¿Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios?

- a) Si
- b) No

Proyecto de resolución que modifica los artículos 15° y 29° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°XXXXX-2018-CD/OSIPTEL

Lima, 23 de octubre de 2018

Materia	Norma que modifica los artículos 15° y 29° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
---------	---

VISTOS:

- (I) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, que modifica el 15° y 29° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N.º 047- 2015-CD/OSIPTEL; y,
- (II) (II) El Informe N.º XXXXX-ST/2018, elaborado en forma conjunta por la Secretaría Técnica, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Asesoría Legal; que sustenta el proyecto de norma al que se refiere en el numeral anterior;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, y lo establecido en los artículos 58° y 59° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N 008-2001-PCM (en adelante,

Reglamento General), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra las empresas operadoras, en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (En adelante TRASU), y entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, normar y regular en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM y modificatorias, el Consejo Directivo del OSIPTEL, es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa, y la facultad de normar y regular el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24° del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75 del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en el inciso b) del artículo 25 del referido Reglamento, este Organismo, en ejercicio de la función normativa, puede dictar reglamentos referidos a reglas a las que estén sujetos los procesos que se siguen ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos);

Que, recogiendo la experiencia adquirida por el OSIPTEL desde la entrada en vigor del Reglamento de Reclamos, resulta necesario modificar el mismo, a fin de introducir mejoras al procedimiento de reclamo y evitar la falta de información al usuario;

Que, el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27° del Reglamento antes citado dispone que constituye requisitos para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el Diario Oficial El Peruano, con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados;

Qué; mediante el informe N° XXX-2018/ST, la Secretaria Técnica presento a la Gerencia General el estado situacional de ingresos de expedientes y la evidente falta de información por parte de los usuarios, a partir de la falta de prestación de información por parte de las empresas operadoras y en la necesidad de mejorar e intervenir en la modificación del referido Reglamento de Reclamos;

Que, habiéndose analizado los comentarios formulados al referido Proyecto, corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL aprobar la modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

En aplicación de las funciones establecidas en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General de OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N°XXXX;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Modificar los artículos 15° y 29° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD/OSIPTEL, con el siguiente texto:

“Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario.

La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo las materias reclamables, requisitos, plazos e instancias correspondientes.
2. La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo con la relación aprobada por el TRASU.
3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.
4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago del monto no reclamado.
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

Adicionalmente, la información a la que se refiere los numerales antes señalados en el presente artículo, deberá ser proporcionada al usuario antes, durante y después de la presentación de un reclamo; y a efectos de validarla, las empresas operadoras deberán emitir un acta de conformidad por la información brindada, la misma que será suscrita por el usuario. En el caso en que el usuario se negará a suscribir el acta de conformidad, se dejará constancia en el reclamo”.

“Artículo 29.- Formación del expediente

El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente administrativo, cuya organización se regirá por las siguientes reglas:

1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.

2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, folder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.

3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.

4. El expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad.

5. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.

6. La empresa operadora asignará al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.

7. El expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:

a. Carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento.

c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe

directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.

e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.

f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.

g. Acta de conformidad de información recibida por el usuario.

h. Documentos de toda índole presentados por el usuario.

8. El TRASU podrá presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”

Artículo 2°. - Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese y publíquese